

COOPERATIVA ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDISERVIR

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

PRÓLOGO

La **COOPERATIVA ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDISERVIR**, identificada también en forma abreviada como **CREDISERVIR**, es un organismo cooperativo de primer grado, persona jurídica de derecho privado, sin ánimo de lucro, empresa asociativa, entidad de la economía solidaria, de responsabilidad limitada, de número de asociados y de patrimonio social variable e ilimitado, especializada en la prestación de servicios de ahorro y crédito para sus asociados, con domicilio principal en la ciudad de Ocaña, departamento Norte de Santander y con ámbito de operaciones en todo el territorio de la República de Colombia.

CREDISERVIR surgió como respuesta a las dificultades presentadas por el sector campesino de la región en la comercialización de sus productos, siendo su principal gestor e impulsor de su creación Monseñor Ignacio Gómez Aristizábal, Obispo de la Diócesis de Ocaña. En 1980 con un proyecto financiado por Misereor de Alemania la idea se empieza a gestar con la ayuda del Secretariado Diocesano de la Pastoral Social de Ocaña y de algunos campesinos, quienes recibieron capacitación en cursos de concientización, liderazgo, relaciones humanas, cooperativismo, organización y participación comunitaria. En el año 1982 se nombró la junta organizadora y en cada vereda se designó un delegado para recolectar los aportes de los asociados y otro para promocionar la Cooperativa; para este proceso se contó con el apoyo del Secretariado Diocesano de la Pastoral Social de San Gil, quienes adicionalmente asesoraron en la elaboración de documentos y en preparar al grupo para la legitimación de la entidad.

El 29 de abril de 1984 con cuarenta y cinco (45) asociados fundadores y un capital de \$79.010 se constituye la **Cooperativa Integral de Servicios Campesinos Coopservir Ltda.**, obteniendo personería jurídica mediante Resolución número 1242 de fecha 19 de julio de 1984 emanada del entonces Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas (Dancoop). Formalmente constituida la Cooperativa inició operaciones con dos empleados: el gerente y una secretaria.

Desde el año 1984 hasta 1988 se trabajó especialmente en la comercialización de productos agrícolas cultivados por campesinos en sus fincas y comercializados en mercados móviles, actividad que no funcionó debido a que los campesinos vendían sus mejores productos a los comerciantes de la ciudad y los demás a la Cooperativa, produciendo pérdidas que conllevaron a una crisis financiera, razón por la cual se decide eliminar la comercialización de productos y se continúa con las secciones de ahorro y crédito. En 1990 se cambió el vínculo de asociación de cerrado a abierto; más adelante en el año 1996 se da apertura a dos nuevas agencias en los municipios de Abrego y Convención.

En el año 1999, ante la expedición de la Ley 454 de 1998 la Cooperativa optó por especializarse como cooperativa de ahorro y crédito, modificando su estatuto lo que implicó entre otros aspectos el cambio de su razón social a **Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopservir Ltda.**, siendo autorizada por la Superintendencia de la Economía

Solidaria para ejercer la actividad financiera de manera especializada mediante Resolución No. 0180 de fecha 16 de mayo de 2000. El 21 de septiembre de 2001 fue inscrita en el Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas - FOGACOOOP.

En el año 2004 ante inconvenientes presentados por existir homonimia con otra cooperativa, nuevamente se cambia la razón social quedando como **Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediservir Ltda.**

En el año 2006 se abre la sucursal Aguachica ubicada en este municipio del sur del Cesar y en el año 2011 se crea una nueva sucursal en el municipio de Ocaña llamada oficina Santa Clara, en este mismo año la Cooperativa cambia nuevamente su razón social a la actual **COOPERATIVA ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDISERVIR** y en el año 2013 se inaugura la sucursal San Alberto ubicada en el municipio de San Alberto, Cesar.”

Actualmente CREDISERVIR cuenta con más de cien mil asociados y hace presencia en varios municipios de los departamentos de Norte de Santander y Cesar, brindando a sus asociados servicios financieros autorizados por las disposiciones legales y servicios no financieros a través de convenios con otras entidades, especialmente del Sector Cooperativo, de la Economía Solidaria y sin ánimo de lucro, con las cuales realiza también actividades y programas en beneficio de la comunidad en general en sus zonas de influencia.

CREDISERVIR, se ha consolidado en la región como una entidad líder, lo que le ha permitido un crecimiento constante en sus cifras económicas, contrarrestando las dificultades que la economía nacional y mundial ha presentado en los últimos años.

El éxito empresarial obtenido por CREDISERVIR durante sus años de existencia, se basa especialmente en contar con adecuados elementos de gobernabilidad como lo son una dirección integrada por dirigentes responsables, comprometidos y formados en los valores y principios cooperativos; con una administración eficiente y experta en la actividad financiera y con órganos y mecanismos de control idóneos. Igualmente se fundamenta en la implementación de programas permanentes de mejoramiento y de búsqueda de la calidad y la excelencia en la prestación de los servicios; en una eficiente gestión de los riesgos propios de la actividad; en una permanente planeación estratégica; y en la adopción de tecnologías de punta para la sistematización de los procesos y las operaciones.

El Código de Buen Gobierno que a continuación se presenta y que ha sido adoptado en forma voluntaria por la Asamblea General, se concibe como un sistema de disposiciones de autorregulación de quienes ejercen el gobierno de la Cooperativa para que a manera de compromiso ético, garantice a los asociados, los trabajadores y demás grupos de interés con los que ella se relaciona, que todas las actividades que en desarrollo de su objeto social se realicen, están basadas en la transparencia, la integridad, el respeto y acatamiento a las disposiciones legales, a las directrices del ente gubernamental de supervisión, al estatuto, a los reglamentos y demás normas internas de CREDISERVIR y enmarcadas dentro de los valores éticos y principios del Cooperativismo, en aras a que se genere un efecto positivo de confianza tanto en lo social como en lo empresarial.

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

TITULO PRELIMINAR DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO I OBJETIVOS Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

ARTÍCULO 1º. Objetivo general

El presente Código tiene como objetivo general, compilar, promocionar y divulgar las mejores prácticas, principios, políticas y normas de buen gobierno que deben regir la gestión de quienes dirigen, administran y controlan CREDISERVIR, en procura de obtener la confianza de sus asociados y de los demás grupos de interés.

ARTÍCULO 2º. Objetivos específicos

Son objetivos específicos del Código de Buen Gobierno los siguientes:

1. Generar confianza en quienes directa o indirectamente, en forma permanente u ocasional, se relacionan con las actividades de CREDISERVIR.
2. Fijar las normas, políticas y mejores prácticas en materia de gobierno corporativo, que rijan las actuaciones de quienes dirigen y administran a CREDISERVIR, de tal forma que se garantice una eficiente gestión con un alto comportamiento ético, con respeto por los derechos de los asociados y unas adecuadas relaciones con los órganos internos de control y los de supervisión estatal, con fundamento en los valores y principios del Cooperativismo y en el marco de la responsabilidad social empresarial.
3. Contribuir al cuidadoso manejo de los recursos propios de CREDISERVIR y de los que tiene de sus asociados, así como al de la administración de los riesgos inherentes a las actividades de la Cooperativa.

ARTÍCULO 3º. Grupos de Interés o partes interesadas

CREDISERVIR considera como sus principales grupos de interés o partes interesadas para los efectos y objetivos del presente código, los siguientes: los asociados, los trabajadores, los proveedores de bienes y servicios, los acreedores, las autoridades de supervisión y control, las entidades cooperativas y de la economía solidaria, los competidores y la comunidad en general, en especial donde se encuentre ubicada o tenga presencia la Cooperativa.

ARTÍCULO 4º. Destinatarios del Código de Buen Gobierno

El presente Código de Buen Gobierno está dirigido a todos los estamentos de la sociedad en general, y de manera especial a todos los grupos de interés reconocidos por CREDISERVIR señalados en el artículo anterior.

CAPITULO II

MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL DE CREDISERVIR

ARTICULO 5º. Regulación

CREDISERVIR se rige por la Constitución Política; por la Legislación Cooperativa y de la Economía Solidaria; por las normas que regulan la actividad financiera de las cooperativas de ahorro y crédito; por las directrices del ente gubernamental que ejerce su supervisión; por su estatuto, reglamentos y demás normas internas; por la doctrina, los principios, fines, valores, métodos de operación y características del cooperativismo y por las disposiciones legales sobre asociaciones, fundaciones y sociedades que le sean aplicables sin contrariar su naturaleza cooperativa.

ARTÍCULO 6º. Objeto social

De conformidad con su estatuto, CREDISERVIR tiene como objeto del acuerdo cooperativo servir de instrumento para satisfacer las necesidades financieras de sus asociados, fomentando el ahorro entre éstos y prestándoles diferentes servicios de carácter crediticio, para contribuir al mejoramiento continuo de sus condiciones económicas, sociales y culturales, con base en el esfuerzo propio y la solidaridad a través de la ayuda mutua y mediante una eficiente administración.

ARTÍCULO 7º. Misión, Visión y Plan Estratégico

CREDISERVIR para su operación tiene definida una Misión, como la declaración de la razón de ser de la Cooperativa, y una Visión que la orienta hacia el futuro.

- **Misión:** “Soluciones financieras para seguir creciendo con usted.”
- **Visión:** “CREDISERVIR modelo en soluciones financieras con responsabilidad social.”

Para dar cumplimiento a la Misión y la Visión, CREDISERVIR tiene establecido un Plan Estratégico, el cual incorpora los objetivos estratégicos, las estrategias y proyectos encaminados a crear valor agregado para los asociados, de tal manera que se consolide el portafolio de productos y el crecimiento de la Cooperativa.

La definición de la Misión, Visión y el Plan Estratégico, están a cargo del Consejo de Administración, al igual que su revisión cuando sea necesario.

ARTÍCULO 8º. Fundamento en Valores y Principios

En correspondencia con la naturaleza cooperativa de CREDISERVIR, el presente Código de Buen Gobierno tiene como uno de sus fundamentos, los valores y principios cooperativos contenidos en la Declaración de Identidad Cooperativa, adoptada por la Alianza Cooperativa Internacional (ACI) en su Congreso Centenario celebrado en Manchester (Inglaterra) en septiembre de 1995; valores y principios que la Cooperativa hace propios junto a los valores acogidos institucionalmente, cuya práctica y acatamiento busca guiar la actitud, el comportamiento y la conducta de quienes la dirigen, administran y controlan.

ARTÍCULO 9º. Valores Cooperativos

Ayuda Mutua: Entendido como la colaboración recíproca que efectúan los miembros de la cooperativa, que permite superar las limitaciones del desarrollo individual, como expresión de la solidaridad mutualista. Es el accionar de un grupo para la solución de problemas comunes.

Responsabilidad Propia: Debe entenderse como la preocupación de los miembros de la Cooperativa por la superación de sus necesidades, implica el compromiso de cada uno de los asociados en el soporte económico, en la gestión administrativa y en la colaboración que ella requiera o le demande para su desarrollo continuo y en sus actuaciones ya sea como directivo o asociado y para garantizar que la entidad mantenga su independencia de otras organizaciones públicas o privadas. En relación con los administradores y trabajadores de la cooperativa, implica el cumplimiento estricto de todas las obligaciones y deberes a su cargo.

Democracia: Implica toma de decisiones colectivas por los asociados mediante su participación activa y consciente en la vida de la Cooperativa. La estructura de la Cooperativa debe ofrecer medios e instrumentos de participación e interacción democrática.

Igualdad: En el sentido que todos los asociados tienen iguales deberes y derechos independientemente de su aporte económico, especialmente tienen derecho a ser informados, ser escuchados y a participar en las decisiones de la Cooperativa.

Equidad: Entendido como la obligación que tiene la Cooperativa de tratar equitativamente a sus asociados, es decir siendo justos, dando y exigiendo a cada uno de acuerdo a sus requerimientos y procurando la satisfacción de las necesidades de sus miembros de acuerdo a la demanda de éstos, retornándoles excedentes en proporción a las transacciones u operaciones que hayan realizado con la entidad.

Solidaridad: Entendido como el compromiso que tiene la Cooperativa de velar por el interés colectivo de sus miembros que se asocian para satisfacer necesidades comunes con el fin solidario de ayudarse mutuamente, prescindiendo de acciones paternalistas o asistencialistas, pues su cooperación y ayuda está basada en que todos tienen las mismas necesidades y todos se esfuerzan unidos por satisfacerlas. El valor de la solidaridad también debe expresarse con respecto a otras cooperativas, aspirando a crear un movimiento cooperativo unido en forma local, nacional, regional e internacional.

Honestidad y Transparencia. La Cooperativa debe manejar sus relaciones con sus asociados y sus operaciones en forma franca y transparente, de tal forma que sea completamente confiable y controlada; revelándole a sus asociados, al público, a los entes gubernamentales y en general a todos sus grupos de interés, la información en forma clara y sincera, virtud ésta que debe acompañar permanentemente a los directivos y administradores para el manejo pulcro de los negocios y operaciones que realizan. Igualmente los asociados deben proceder con respeto a la cooperativa, honestamente en todas sus relaciones, transacciones y actividades que celebren con ella.

Responsabilidad social y Preocupación por los demás: Entendido como la obligación que tienen la Cooperativa y sus miembros por esforzarse en ser responsables ante la sociedad, en especial con las comunidades circundantes. En la medida de sus capacidades económicas la Cooperativa debe contribuir en las causas sociales, debiendo asumir un compromiso especial con el medio ambiente y el desarrollo humano sostenible.

ARTICULO 10. Principios Cooperativos

Son la guía por medio de la cual, se ponen en práctica los valores señalados en el artículo anterior. La siguiente es la consagración establecida por la Alianza Cooperativa Internacional (ACI):

Primer Principio: Adhesión voluntaria y abierta. Las cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas a todas las personas capaces de utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades de asociado, sin discriminación de género, social, de raza, política o religiosa.

Segundo Principio: Control democrático de los asociados. Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus asociados, quienes participan activamente en la fijación de sus políticas y en la toma de decisiones. Los hombres y mujeres elegidos como representantes son responsables ante los asociados. En las cooperativas de base los asociados tienen iguales derechos de voto (un asociado, un voto).

Tercer Principio: Participación económica de los asociados. Los asociados contribuyen equitativamente al capital de su cooperativa y lo controlan democráticamente. Al menos una parte de ese capital es normalmente propiedad común de la cooperativa. Por lo general los asociados reciben una compensación limitada, si la hay, sobre el capital como condición para asociarse. Los asociados asignan los excedentes para uno o más de los siguientes propósitos: desarrollo de su cooperativa mediante el establecimiento de reservas, una parte de las cuales por lo menos debe ser irrepartible; beneficio a los asociados en proporción a sus operaciones con la cooperativa; y apoyo a otras actividades aprobadas por los asociados.

Cuarto Principio: Autonomía e independencia. Las cooperativas son organizaciones autónomas de autoayuda, controladas por sus asociados. Si entran en acuerdos con otras organizaciones, incluyendo gobiernos, o consiguen capital de fuentes externas, lo hacen en términos que aseguren el control democrático de sus asociados y mantengan su autonomía cooperativa.

Quinto Principio: Educación, formación e información. Las cooperativas proporcionan educación y formación a sus asociados, representantes elegidos, gerentes y empleados, para que puedan contribuir eficazmente al desarrollo de sus cooperativas. Ellas informan al público en general, especialmente a los jóvenes y a los líderes de opinión, acerca de la naturaleza y beneficios de la cooperación.

Sexto Principio: Cooperación entre cooperativas. Las cooperativas sirven a sus asociados más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando conjuntamente mediante estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.

Séptimo Principio: Preocupación por la comunidad

Las cooperativas trabajan por el desarrollo sustentable de sus comunidades mediante políticas aprobadas por sus asociados.

ARTICULO 11. Valores corporativos

CREDISERVIR dentro de su direccionamiento estratégico ha acogido como valores corporativos los siguientes:

Confianza: es la seguridad que proyecta la Cooperativa y la convicción de que se actúa con ética, generando tranquilidad y satisfacción hacia los asociados y comunidad en general.

Protección del medio ambiente: Consiste en la adopción de una cultura que promueve el desarrollo de actividades para mantener o restaurar la calidad del hábitat natural, preservándolo del deterioro y la contaminación, a través de campañas de prevención.

Honestidad: es la manera en que la Cooperativa se expresa con sinceridad y coherencia, respetando los valores de justicia y verdad, permitiendo generar credibilidad en los asociados.

ARTÍCULO 12. Políticas de buen gobierno. Se establecen como políticas de buen gobierno en CREDISERVIR las siguientes:

- Filosofía de la Responsabilidad: La responsabilidad fundamental de los órganos de gobierno, es ante los asociados.
- Estilo de Gobierno: En CREDISERVIR se gobierna con respeto y haciendo énfasis en una visión dirigida hacia fuera más que una preocupación interna; el estímulo de la diversidad de puntos de vista; las decisiones colectivas más que las individuales; mirar el pasado a la luz del presente con proyección al futuro y la proactividad más que la reactividad.
- Credibilidad: El Consejo de Administración y la Gerencia General generarán con sus actuaciones credibilidad ante los asociados, los trabajadores y la comunidad en general y demás grupos de interés.
- Conducta: Es compromiso de quienes dirigen la Cooperativa, observar una conducta ética, empresarial y respetuosa de la ley, incluyendo el empleo apropiado de la autoridad y un decoro adecuado en su actuar.
- Administración a puertas abiertas: Mediante el principio administrativo de “Puertas Abiertas” CREDISERVIR, se esmera por informar a sus asociados, usuarios y ciudadanía en general, sobre sus operaciones, portafolio de productos y servicios.

TITULO PRIMERO ÓRGANOS DE GOBIERNO

CAPITULO I ASAMBLEA GENERAL

ARTICULO 13. Concepto, modalidad, conformación y funcionamiento

Conforme a la ley y al estatuto, la Asamblea General es el órgano máximo de administración y por ende de gobierno de CREDISERVIR y sus decisiones son obligatorias para todos los asociados, siempre que se hayan adoptado de conformidad con las normas legales, reglamentarias o estatutarias. La constituye la reunión de los asociados hábiles o de los delegados elegidos por éstos.

En CREDISERVIR de conformidad con las disposiciones legales, teniendo en cuenta que en razón al número de asociados de la Cooperativa que es superior a trescientos (300) y porque éstos se encuentran domiciliados en diferentes municipios del país, lo cual hace que la realización de la Asamblea General de Asociados resulte desproporcionadamente onerosa, ésta se ha sustituido en forma permanente y hasta tanto dichas razones varíen, por Asamblea General de Delegados.

El número mínimo de delegados a la Asamblea General es de treinta (30) y máximo de ciento cincuenta (150), elegidos para un período de cuatro (4) años en zonas electorales que se establecen con base en las oficinas de CREDISERVIR en los diferentes municipios, de conformidad con el procedimiento establecido en el estatuto y en el correspondiente reglamento, el cual garantiza la adecuada participación de los asociados.

Para la elección de los delegados se establece en el estatuto y en el reglamento, que los aspirantes cuenten con requisitos de idoneidad, aptitudes personales, conocimientos, integridad y ética y demás que les permita ocupar cargos directivos en la Cooperativa.

Los aspectos puntuales sobre verificación de habilidad de asociados y delegados; convocatoria y competencia para efectuarla; clases de reuniones, quórum y normas para el desarrollo de las reuniones; sus funciones y demás aspectos relacionados con ella, están consagrados en el estatuto y sus deliberaciones se desarrollan conforme al reglamento que la misma Asamblea General aprueba.

ARTICULO 14. Funciones, atribuciones y asuntos de conocimiento de la Asamblea General

La Asamblea General ejerce las funciones y atribuciones que se encuentran consagradas en la Ley y en el Estatuto de CREDISERVIR.

Como órgano máximo de gobierno, la Asamblea General debe recibir información y se pronuncia sobre los siguientes aspectos:

1. Situación jurídica, económica, administrativa, estados financieros y demás informes que le presentan el Consejo de Administración, el Gerente General, la Junta de Vigilancia, el Revisor Fiscal y el Comité de Apelaciones.
2. Cumplimiento del Plan Estratégico, cualquier cambio de visión estratégica institucional y, especialmente, si hay variantes en la Misión y la Visión de la Cooperativa.
3. Hechos externos e internos relevantes sucedidos durante el ejercicio y su efecto en la situación económica, financiera y los resultados de la Cooperativa.
4. Operaciones relevantes con personal ejecutivo y miembros del Consejo de Administración y de la Junta de Vigilancia.

5. Operaciones activas y pasivas, contratos ejecutados y en ejecución, y compromisos con partes relacionadas.
6. Información relativa a las inversiones extraordinarias y donaciones realizadas, los planes de inversión y el objetivo que se espera cumplir con cada uno de ellos.
7. Principales contingencias, tales como los derechos y obligaciones litigiosas, sean ellas eventuales o remotas.
8. Los efectos de los principales riesgos que enfrenta la Cooperativa, la evolución y gestión de los más relevantes.
9. Funcionamiento y efectividad del sistema de control interno, incluido lo relacionado con el ambiente de control, la valoración de riesgos, las actividades de control, el componente de información y comunicación y el monitoreo o supervisión.
10. Hallazgos y recomendaciones formuladas por la Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal y las acciones correctivas adoptadas por la Cooperativa.
11. Hechos relevantes ocurridos después del cierre de los estados financieros, esto es, entre la fecha de cierre de los estados financieros y la fecha en que se elaboran los informes.
12. Evolución previsible de la Cooperativa, la cual debe incluir con claridad lo relacionado con las expectativas de crecimiento o decrecimiento, las perspectivas en resultados.
13. Balance social o evaluación equivalente con específica información sobre ejecución, impacto y resultados de los diferentes servicios y programas relacionados con los objetivos sociales del acuerdo cooperativo, el bienestar colectivo y el interés por la comunidad.
14. Balance de la gestión ambiental.
15. Sanciones, requerimientos o recomendaciones hechas por la Superintendencia de la Economía Solidaria u otra autoridad.

CAPITULO II CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

ARTICULO 15. Integración y funcionamiento

De conformidad con la ley y el estatuto, el Consejo de Administración es el órgano permanente de administración de CREDISERVIR, subordinado a las políticas y directrices de la Asamblea General y responsable de la dirección general de los negocios y operaciones. Está integrado por nueve (9) miembros principales con sus respectivos suplentes personales, elegidos por la Asamblea General para un período de cuatro (4) años, pudiendo ser reelegidos por otro período adicional, sin perjuicio de ser removidos de sus cargos por las causales previstas en el Estatuto.

Los miembros del Consejo de Administración, principales y suplentes, para el ejercicio de su cargo deben tomar posesión ante la Superintendencia de la Economía Solidaria y una vez posesionados se debe efectuar su inscripción en el correspondiente registro de la Cámara de Comercio de Ocaña.

El procedimiento y sistema de elección, requisitos para ser elegidos, incompatibilidades, prohibiciones y remoción de los miembros del Consejo de Administración; periodicidad de las reuniones, dignatarios y funciones de este órgano y actuación de sus miembros suplentes, se encuentra establecido en el estatuto. La forma y términos de efectuar la convocatoria a sus reuniones; los asistentes; la composición del quórum; la forma de

adopción de las decisiones; el procedimiento de elección y las funciones de sus dignatarios; los requisitos mínimos de las actas; los comités o comisiones a nombrar y la forma como éstos deben ser integrados; las relaciones con los órganos de control y la Gerencia General, normas sobre la evaluación de su desempeño y de sus miembros, lo contempla su reglamento interno aprobado por el mismo Consejo de Administración.

ARTICULO 16. Funciones y atribuciones del Consejo de Administración

Conforme a las disposiciones legales, el Consejo de Administración como órgano permanente de administración de la Cooperativa, tiene todas las atribuciones necesarias para la consecución del objeto social que no estén asignadas por la ley o el estatuto a otro órgano. En el estatuto se consagran sus principales funciones.

En el gobierno de CREDISERVIR, el Consejo de Administración ejerce especialmente la dirección frente a los siguientes aspectos:

1. Aprobación de la orientación estratégica, los planes y los presupuestos anuales
2. Adopción de indicadores de gestión y de medición de resultados
3. Garantizar la adecuada identificación, medición, control y seguimiento de los riesgos que enfrenta la Cooperativa.
4. Aprobación de las políticas laborales, la estructura organizacional y definición de la escala salarial.
5. Apoyar el correcto ejercicio del sistema de control interno
6. Supervisión de las actividades de la Gerencia General y el personal ejecutivo de la Cooperativa.
7. Prevenir los posibles conflictos de intereses y promover se divulgue por los involucrados cuando ellos se presenten.
8. Aprobación de las políticas contables de la Cooperativa dentro de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)
9. Designación del Oficial de Cumplimiento y su suplente y asignación de los recursos necesarios para el desempeño de su labor.
10. Evaluación y pronunciamiento sobre los informes y comunicaciones que presente la Gerencia General, el Oficial de Cumplimiento, los diferentes comités de apoyo, la Revisoría Fiscal, la Junta de Vigilancia y los asociados y adoptar las decisiones que correspondan.
11. Garantía para la efectividad de los sistemas de revelación de información.
12. Fijación de criterios, mecanismos e indicadores para la evaluación de su propio desempeño y la de sus miembros.
13. Orientación a los nuevos miembros del Consejo de Administración sobre las decisiones adoptadas con anterioridad a su elección, la situación financiera de la Cooperativa, el reglamento de funcionamiento de este órgano y las normas sobre gobierno corporativo.
14. Supervisión de la efectividad de las prácticas de gobierno con las cuales opera la Cooperativa, realizando cambios a medida que se hagan necesarios y velar por el cumplimiento de las disposiciones emanadas del presente código.

ARTICULO 17. Deberes de los miembros del Consejo de Administración

Los miembros del Consejo de Administración, además del cumplimiento de las funciones y deberes establecidos en el estatuto, en su reglamento interno y los establecidos en el presente código para los administradores, tienen los siguientes deberes en relación con el gobierno de CREDISERVIR:

1. Dar ejemplo en la observancia del presente código, el de Ética y Conducta, el estatuto y demás normas internas y exigir su cumplimiento.
2. Dedicar tiempo suficiente al ejercicio de sus funciones y participar activamente en los asuntos de su competencia.
3. Informarse de manera oportuna, suficiente y completa sobre los asuntos que deben conocer.
4. Permanecer actualizados en los temas o asuntos que requieran en el ejercicio de sus cargos.
5. Documentar y sustentar suficientemente la viabilidad de sus propuestas ante el Consejo de Administración.
6. Ejercer en forma objetiva su propio criterio con independencia de otros miembros del Consejo de Administración u otros órganos o estamentos de la Cooperativa.
7. No manipular, difundir o utilizar en beneficio propio o ajeno, la información confidencial de uso interno a la que tengan acceso.
8. Tener actitud positiva y disposición de mejora en la evaluación que realice el Consejo de Administración a sus miembros y ser objetivos en su autoevaluación.
9. Informar sobre las situaciones de conflicto de intereses sobre los asuntos que les corresponda decidir y abstenerse de votar sobre ellos, dejando la correspondiente constancia.
10. Actuar como cuerpo colegiado y efectuar sus pronunciamientos en el marco de las reuniones del Consejo de Administración.

ARTICULO 18. Prohibiciones a los miembros del Consejo de Administración

Sin perjuicio de las prohibiciones e incompatibilidades establecidas en la ley y en el estatuto, a los miembros del Consejo de administración les está prohibido:

1. Participar en las actividades de ejecución que correspondan al Gerente General y a las áreas administrativas de CREDISERVIR, así sea temporalmente.
2. Ser miembro principal o suplente de los órganos de administración o control o comités o trabajador de entidades del Sector Solidario, establecimientos de crédito u otras entidades que tengan el mismo objeto social o presten los mismos servicios de CREDISERVIR o con actividades que compitan con ésta.
3. Estar vinculado a la Cooperativa como empleado, asesor, contratista o proveedor, o en alguna de las empresas o personas que presten estos servicios a la misma.
4. Ser socios o consocios con el gerente general o con alguno de los demás ejecutivos de la Cooperativa, o tener negocios comunes con ellos.
5. Obtener ventajas directa o indirectamente en cualquiera de los servicios que preste CREDISERVIR.
6. Decidir sobre políticas de servicios que los beneficien sobre los demás asociados.
7. Incidir en la selección, retiro o promoción de los trabajadores de la Cooperativa.
8. Realizar proselitismo político aprovechando cargo, posición o relaciones con la Cooperativa.

9. Otorgar retribuciones extraordinarias que no se hayan definido previamente a los miembros de los Comités, al Gerente General y altos ejecutivos de la Cooperativa.
10. Dar órdenes a los trabajadores de la Cooperativa o al Revisor Fiscal o a los dependientes de éste, o solicitarles información directamente sin consultar el conducto regular.

CAPITULO III GERENTE GENERAL

ARTICULO 19. Representante Legal

De conformidad con la ley y el estatuto, el Gerente General es el representante legal de la Cooperativa, principal ejecutor de las decisiones de la Asamblea General y del Consejo de Administración y superior jerárquico de todos los trabajadores de CREDISERVIR. Es nombrado por el Consejo de Administración con relación laboral dependiente en la modalidad y términos de contratación que este mismo órgano determine. Ejerce sus funciones bajo la inmediata dirección del Consejo de Administración y responde ante éste y ante la Asamblea General por el buen funcionamiento de la Cooperativa. Los requisitos para ser elegido el Gerente General y sus funciones, incompatibilidades y prohibiciones se señalan en el estatuto, sin perjuicio de otras que pueda establecer la ley y el ente gubernamental que ejerce supervisión sobre CREDISERVIR.

Como representante legal, el Gerente General en sus ausencias temporales o accidentales, es reemplazado en orden numérico por uno de los tres suplentes permanentes que de conformidad con el estatuto son nombrados por el Consejo de Administración dentro de los trabajadores de CREDISERVIR que reúnan las mismas calidades y requisitos establecidos para el titular.

El Gerente General y sus suplentes, para el ejercicio del cargo deben tomar posesión ante la Superintendencia de la Economía Solidaria y una vez posesionados se debe efectuar su inscripción en el correspondiente registro de la Cámara de Comercio de Ocaña.

ARTICULO 20. Funciones y responsabilidades del Gerente General

Además de las funciones y responsabilidades consagradas en el estatuto y los deberes establecidos para los administradores en el presente código, el Gerente General como ejecutivo principal de CREDISERVIR, tiene las siguientes:

1. Proponer los planes estratégicos para aprobación del Consejo de Administración y ejecutarlos.
2. Adoptar y poner en práctica políticas prudentes y transparentes en materia de riesgos y en la observancia de normas contables.
3. Diseñar, implementar y velar por la efectividad del sistema de control interno y del sistema de gestión de riesgos de la Cooperativa.
4. Asegurarse que los activos de la cooperativa permanezcan debidamente protegidos.
5. Observar, al invertir recursos de la Cooperativa, el régimen de inversiones que tenga dispuesto el Consejo de Administración. En todo caso, evitará o trasladará el riesgo de pérdida.

6. Velar porque el Consejo de Administración permanezca oportuna y debidamente informado y cuente siempre con el apoyo que requiere para el eficiente ejercicio de sus funciones.
7. Presentar informes periódicos y de gestión establecidos o que le sean solicitados por el Consejo de Administración.
8. Someter a aprobación del Consejo de Administración los reglamentos de su competencia y velar por su efectiva aplicación.
9. Informar al Consejo de Administración sobre situaciones de conflicto de interés en los asuntos que le corresponda decidir.
10. Dar a conocer oportunamente al Consejo de Administración los informes y requerimientos formulados por la revisoría fiscal y las autoridades de supervisión, fiscalización y control.

ARTICULO 21. Reglas de las relaciones entre Consejo de Administración y Gerencia General

En CREDISERVIR las relaciones entre el Consejo de Administración y la Gerencia General se desarrollan de acuerdo con las siguientes reglas:

1. Tanto el Consejo de Administración, como la Gerencia General se abstienen de ejecutar conductas que invadan o interfieran la órbita de competencias que a cada uno corresponde.
2. El Consejo de Administración se abstendrá de dar instrucciones a los trabajadores que dependen directa o indirectamente del Gerente General.
3. Los resultados de la gestión gerencial deben evaluarse periódicamente por parte del Consejo de Administración conforme se establece en el presente código.
4. La única persona autorizada o facultada para expresar ante el Gerente General, los asociados o terceros la voluntad o el sentir del Consejo de Administración es el presidente de este órgano.
5. Los miembros del Consejo de Administración canalizarán sus pronunciamientos, quejas, reclamos o sugerencias hacia la Gerencia General, directamente en las reuniones de dicho órgano o a través de su presidente.
6. Los comités, que actúan por delegación del Consejo de Administración y aquellos que se determinen para reforzar la unidad de trabajo de este órgano, no interferirán nunca en la delegación que éste hace en el Gerente General.

CAPITULO IV APOYO A LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO

ARTICULO 22. Estamentos de apoyo

La Asamblea General, el Consejo de Administración y el Gerente General para el cumplimiento de sus funciones y la prestación de los servicios, pueden apoyarse en comités permanentes cuya constitución, integración, funciones y responsabilidades determina el órgano que los crea. Igualmente dichos órganos pueden constituir comisiones transitorias y apoyar sus decisiones en conceptos de asesores externos.

ARTICULO 23. Comités de apoyo al Consejo de Administración

El Consejo de Administración se apoya en los comités que el estatuto le ha facultado crear los cuales están integrados por miembros del mismo Consejo de Administración, o en los que por disposiciones legales o del ente gubernamental de supervisión se establezcan para ser integrados por dicho órgano. La delegación de funciones en los comités no implica la delegación de la responsabilidad del Consejo de Administración.

La designación de sus miembros, período, funciones, responsabilidades y demás aspectos para el funcionamiento de los comités de apoyo, son consagrados en los respectivos reglamentos aprobados por el Consejo de Administración.

En CREDISERVIR existen los siguientes comités de apoyo al Consejo de Administración: Comité de Educación, Comité de Solidaridad, Comité de Crédito, Comité de Evaluación de Cartera de Crédito, Comité de Riesgos, Comité de Tesorería, Comité de Auditoría y Comité de Compras, sin perjuicio que en el futuro se creen otros que sean necesarios para las actividades de la Cooperativa o que las disposiciones legales o el ente gubernamental de supervisión lo determinen.

ARTICULO 24. Comisiones transitorias

CREDISERVIR tiene establecido en su estatuto la posibilidad que los órganos de administración creen las comisiones transitorias que consideren necesarias, las cuales especialmente están dirigidas a apoyar proyectos, actividades o programas transitorios o para tratar temas estratégicos o específicos.

ARTICULO 25. Comité de Apelaciones

Sin tener el carácter de órgano de administración o de gobierno, en CREDISERVIR existe el Comité de Apelaciones cuyos miembros son elegidos por la Asamblea General para un periodo de cuatro (4) años, encargado de resolver los recursos de apelación interpuestos por los asociados contra resoluciones del Consejo de Administración que determinen su retiro por pérdida de calidades o condiciones para serlo, la suspensión total de derechos o la exclusión.

ARTICULO 26. Asesores externos

El Consejo de Administración, la Gerencia General y eventualmente la Asamblea General, se apoyan para la toma de decisiones en asesores externos. Igualmente la Cooperativa cuenta con asesores externos cuando se requiere la intervención de profesionales especializados para el manejo de proyectos o actividades específicas o la atención de conflictos o litigios.

TITULO SEGUNDO ADMINISTRADORES

CAPITULO I NORMAS GENERALES

ARTICULO 27. Carácter de Administradores

En CREDISERVIR para efectos legales y del presente código tienen el carácter de administradores, los miembros del Consejo de Administración, el Gerente General y sus Suplentes, los miembros de los Comités de Apoyo cuando tomen decisiones o reciban expresa delegación para ello y el personal ejecutivo señalados en el artículo siguiente.

Cuando en el presente código se haga mención del término “directivos”, debe entenderse como tales los miembros del Consejo de Administración y el Gerente General, sin que por ello pierdan su carácter de administradores.

ARTICULO 28. Personal ejecutivo

Se entiende por “Personal ejecutivo”, las personas que ocupan en CREDISERVIR los cargos de: SUBGERENTES, JEFES, DIRECTORES DE OFICINA, COORDINADORES DE OFICINA y OFICIAL DE CUMPLIMIENTO. Las funciones y responsabilidades de estos trabajadores se establecen en los correspondientes manuales de funciones y sus obligaciones y prohibiciones se encuentran señaladas en los respectivos contratos individuales de trabajo y en el Reglamento Interno de Trabajo de la Cooperativa.

ARTICULO 29. Requisitos de elección, nombramiento y selección de los administradores

Con el propósito de asegurar la competencia e idoneidad de los miembros del Consejo de Administración, del Gerente General y de los miembros de los Comités, en el estatuto y en los reglamentos se establecen rigurosos requisitos para su elección y nombramiento, con base en criterios relacionados con capacidades y aptitudes personales, conocimiento, integridad ética, destrezas y experiencia suficiente, teniendo en cuenta las exigencias que conlleva la administración de una entidad con actividad financiera. Los requisitos para ser miembros del Consejo de Administración son acreditados al momento en que los candidatos se postulan para ser elegidos y la Junta de Vigilancia verifica el cumplimiento de tales requisitos. Los requisitos para la selección del Gerente General son verificados por el Consejo de Administración, siguiendo los procedimientos de calificación del perfil y de decisión previamente establecidos en el respectivo reglamento. Igualmente el Consejo de Administración verifica el cumplimiento de los requisitos establecidos para los miembros de los comités.

Para la selección del personal ejecutivo, además del cumplimiento del perfil requerido para el cargo, se tienen en cuenta similares criterios que para los órganos de administración, pero el conocimiento debe ser acreditado mediante títulos académicos en instituciones de educación formal legalmente reconocidas.

ARTICULO 30. Remuneración de los administradores

En CREDISERVIR los administradores se remuneran así:

Los miembros del Consejo de Administración y de los Comités reciben las retribuciones que les fije la Asamblea General por la asistencia a reuniones o gestiones relacionadas con el ejercicio de sus cargos.

El Gerente General es remunerado en los términos que determine el Consejo de Administración teniendo en cuenta las condiciones del mercado laboral.

El personal ejecutivo se remunera de conformidad con la escala salarial aprobada por el Consejo de Administración, teniendo en cuenta también las condiciones del cargo.

ARTICULO 31. Formación y capacitación permanente para los administradores

En CREDISERVIR se considera necesario que los administradores participen permanentemente en procesos de capacitación que los formen en torno a los valores y principios acogidos en el presente código, del objeto social, de las actividades y operaciones de la Cooperativa, de la misión y la visión, de la importancia de las buenas prácticas de gobierno, la administración eficiente y el comportamiento ético en sus actuaciones, así como para el adecuado y eficiente desempeño de sus cargos.

ARTICULO 32. Evaluación de los administradores

Sin perjuicio de la evaluación que compete a la Asamblea General en su condición de órgano máximo de gobierno, el Consejo de Administración por lo menos una (1) vez al año evalúa su desempeño, analizando la eficiencia y efectividad de su gestión y decisiones con base en parámetros tales como asistencia a reuniones, iniciativas de sus miembros y demás establecidos en su reglamento interno. Igualmente, el Consejo de Administración evalúa el desempeño de los Comités de Apoyo.

De la evaluación realizada tanto de su propio desempeño como el de los Comités de Apoyo, el Consejo de Administración presenta el correspondiente informe a la Asamblea General Ordinaria.

La gestión del Gerente General también es evaluada por lo menos una (1) vez al año por el Consejo de Administración con base en el cumplimiento de sus funciones y atribuciones con un enfoque hacia el cumplimiento de metas y de los objetivos estratégicos.

El desempeño del Personal ejecutivo es evaluado de conformidad con los términos y procedimiento establecidos en la política de evaluación de desempeño.

CAPITULO II DEBERES, PROHIBICIONES, INCOMPATIBILIDADES Y RESPONSABILIDADES DE LOS ADMINISTRADORES

ARTICULO 33. Principios de actuación de los administradores

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 222 de 1995, los administradores de CREDISERVIR deben obrar de buena fe, con la lealtad y con la diligencia de un buen hombre de negocios. Sus actuaciones se cumplirán en interés de la Cooperativa, teniendo en cuenta los intereses de sus asociados. Igualmente, conforme a lo dispuesto por el artículo 72 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, los administradores deben obrar no sólo dentro del marco de la ley sino dentro del principio

de servicio al interés público de conformidad con el artículo 335 de la Constitución Política.

ARTICULO 34. Deberes legales de los administradores

Los administradores de la Cooperativa en el ejercicio de sus cargos tienen los siguientes deberes consagrados en el artículo 23 de la Ley 222 de 1995, que se aplican y se ajustan en su texto teniendo en cuenta la naturaleza cooperativa de CREDISERVIR:

1. Realizar los esfuerzos conducentes al adecuado desarrollo del objeto social y los objetivos del acuerdo cooperativo.
2. Cumplir estrictamente las disposiciones legales, estatutarias y reglamentarias
3. Velar porque se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a la Revisoría Fiscal y las de control social de la Junta de Vigilancia.
4. Guardar y proteger la reserva comercial e industrial de la Cooperativa.
5. Abstenerse de utilizar indebidamente información privilegiada a que tienen acceso.
6. Dar un trato equitativo a todos los asociados y respetar el ejercicio del derecho de inspección y vigilancia que tienen ellos.
7. Abstenerse de participar por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con CREDISERVIR o en actos respecto de los cuales exista conflicto de intereses, salvo cuando expresamente lo autorice la Asamblea General, siempre y cuando no se perjudique los intereses de la Cooperativa. De la respectiva determinación de la Asamblea General, deberá excluirse el voto del administrador.

ARTICULO 35. Incompatibilidades y prohibiciones a los administradores

Conforme a la ley y al estatuto, los administradores en CREDISERVIR se encuentran sometidos a las siguientes incompatibilidades y prohibiciones:

1. Los miembros principales y suplentes del Consejo de Administración, el Gerente General y sus suplentes, el Oficial de Cumplimiento y demás trabajadores de CREDISERVIR no podrán ser cónyuges entre sí, ni con los miembros de la Junta de Vigilancia, del Comité de Apelaciones o el Revisor Fiscal, ni estar ligados por parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil.
2. Los miembros del Consejo de Administración no podrán ser simultáneamente miembros de la Junta de Vigilancia o del Comité de Apelaciones y viceversa. Así mismo el Gerente General y sus suplentes no podrán ser simultáneamente miembros del Consejo de Administración ni de la Junta de Vigilancia, ni ningún miembro de estos órganos en ejercicio del cargo podrá ser suplente del Gerente General.
3. Los miembros del Consejo de Administración no podrán ser trabajadores de la Cooperativa, ni celebrar contratos de prestación de servicios o de asesoría con ésta.
4. Ningún ejecutivo podrá ser miembro del Consejo de Administración, de la Junta de Vigilancia ni del Comité de Apelaciones.

5. Los miembros del Consejo de Administración y el personal ejecutivo que sean asociados de CREDISERVIR, no podrán votar cuando se trate de asuntos relativos a sus responsabilidades.
6. Los reglamentos internos de funciones o servicios y las demás disposiciones que dicte el Consejo de Administración, podrán considerar incompatibilidades y prohibiciones que se consagrarán para mantener la integridad y la ética en las relaciones de la Cooperativa. En todo caso se respetarán las incompatibilidades y prohibiciones previstas por las disposiciones legales sobre límites, montos y aprobación de créditos para directivos y trabajadores de CREDISERVIR.

ARTICULO 36. Prohibiciones legales a los administradores relacionadas con la actividad financiera

De conformidad con el artículo 72 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, los administradores tienen la obligación legal de abstenerse de realizar las siguientes conductas, cuyo texto se ajusta a la naturaleza cooperativa de CREDISERVIR y al ente gubernamental que ejerce su supervisión:

1. Concentrar el riesgo de los activos por encima de los límites legales;
2. Celebrar o ejecutar, en cualquier tiempo, contravención a disposiciones legales, operaciones con los asociados, o con las personas relacionadas o vinculadas con ellos, por encima de los límites legales;
3. Invertir en otras entidades en las cuantías o porcentajes no autorizados por la ley;
4. Facilitar, promover o ejecutar cualquier práctica que tenga como propósito u efecto la evasión fiscal;
5. No suministrar la información razonable o adecuada que a juicio de la Superintendencia de la Economía Solidaria deba entregarse a los asociados usuarios de los servicios, para que éstos puedan tomar decisiones debidamente informadas y puedan conocer cabalmente el alcance de sus derechos y obligaciones en las relaciones contractuales que los vinculan o puedan llegar a vincular con la Cooperativa;
6. Ejercer actividades o desempeñar cargos sin haberse posesionado ante la Superintendencia de la Economía Solidaria;
7. No llevar la contabilidad de la Cooperativa según las normas aplicables, o llevarla en tal forma que impida conocer oportunamente la situación patrimonial o de las operaciones que realiza, o remitir a la Superintendencia de la Economía Solidaria información contable falsa, engañosa o inexacta;
8. Obstruir las actuaciones de inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de la Economía Solidaria, o no colaborar con las mismas;
9. Utilizar indebidamente o divulgar información sujeta a reserva;
10. Incumplir o retardar el cumplimiento de las instrucciones, requerimientos u órdenes que señale la Superintendencia de la Economía Solidaria sobre las materias que de acuerdo con la ley son de su competencia, y
11. En general, incumplir las obligaciones y funciones que la ley les imponga, o incurrir en las prohibiciones, impedimentos o inhabilidades relativas al ejercicio de sus actividades.

ARTICULO 37. Responsabilidad de los administradores

De conformidad con las disposiciones legales, los administradores responderán solidaria e ilimitadamente de los perjuicios que por dolo o culpa ocasionen a CREDISERVIR, a los asociados o a terceros. No estarán sujetos a dicha responsabilidad, quienes no hayan tenido conocimiento de la acción u omisión o hayan votado en contra, siempre y cuando no la ejecuten.

Igualmente serán personal y administrativamente responsables, los administradores que otorguen créditos y demás servicios financieros en condiciones que incumplan las disposiciones legales, estatutarias y reglamentarias.

En los casos de incumplimiento o extralimitación de sus funciones, violación de la ley, del estatuto o de los reglamentos, se presumirá la culpa del administrador.

Se tendrán por no escritas las cláusulas o acuerdos que tiendan a absolver a los administradores de las responsabilidades antes dichas o a limitarlas al importe de las cauciones que hayan prestado para ejercer sus cargos.

CAPITULO III INFORMES DE LOS ADMINISTRADORES

ARTICULO 38. Del personal ejecutivo al Consejo de Administración, a los Comités de Apoyo y al Gerente General

El personal ejecutivo de CREDISERVIR prepara y entrega los informes que en el desempeño de sus funciones deben rendir al Gerente General y a los Comités de Apoyo, así como los que por disposición legal o conforme a los reglamentos de la Cooperativa deben presentar al Consejo de Administración. La oportunidad de tales informes es establecida por el destinatario de los mismos, sin perjuicio de lo consagrado en las disposiciones legales o el respectivo reglamento.

ARTICULO 39. Del Gerente General al Consejo de Administración

El Gerente General informa periódicamente al Consejo de Administración, sobre su gestión ejecutiva, el cumplimiento de los planes y programas, prestación de servicios, situación económica, financiera, administrativa y contable y demás aspectos relacionados con la marcha de CREDISERVIR. Igualmente, cuando sobrevienen situaciones imprevistas o de urgencia que deba decidir o conocer el Consejo de Administración, el Gerente General lo informa a dicho órgano en forma oportuna.

Para la presentación del informe de gestión el Gerente General enviará la información a los miembros del Consejo de Administración con no menos de tres (3) días hábiles de anticipación a cada reunión.

ARTICULO 40. De los Comités de Apoyo al Consejo de Administración o a la Gerencia General

Los Comités en su función de apoyo, deben rendir periódicamente informes al Consejo de Administración o a la Gerencia General según corresponda, sobre las actividades desarrolladas en relación con el servicio, el asunto o responsabilidad que tienen a su

cargo, con los análisis efectuados, las recomendaciones frente a las decisiones que debe adoptar dicho órgano o el reporte de las determinaciones que adoptó con base de la delegación recibida.

ARTICULO 41. Del Consejo de Administración y el Gerente General a la Asamblea General

De conformidad con las disposiciones legales y el estatuto de CREDISERVIR, el Consejo de Administración y el Gerente General, presentan cada año a la Asamblea General Ordinaria un informe sobre su gestión, el cual es preparado por el Gerente General y acogido por el Consejo de Administración.

Complementario al informe de gestión y en documentos separados, se informará a la Asamblea General sobre los siguientes aspectos:

1. Operaciones celebradas con los administradores de la Cooperativa y los miembros de la Junta de Vigilancia, acreditando el cumplimiento de los requisitos y exigencias legales.
2. Los pagos efectuados a los miembros del Consejo de Administración y de la Junta de Vigilancia, Comités de Apoyo y Gerente General.
3. Detalle de transacciones entre CREDISERVIR y partes relacionadas, mostrando el valor de los depósitos y créditos que poseen en la Cooperativa y el pago por conceptos laborales, de honorarios, de transporte y de educación. Sanciones, requerimientos o recomendaciones hechas por la Superintendencia de la Economía Solidaria u otra autoridad.

Igualmente, el Consejo de Administración presentará anualmente a la Asamblea General Ordinaria un informe sobre la evaluación de las prácticas de buen gobierno en CREDISERVIR, informe que deberá contener todos aquellos aspectos que hacen relación con el cumplimiento de las medidas o políticas y demás normas en materia de buen gobierno recogidas en el presente código o, en su caso, explicación de la falta de cumplimiento de las mismas o de su cumplimiento parcial.

CAPITULO IV NORMAS DE COMPORTAMIENTO ÉTICO DE LOS ADMINISTRADORES

ARTÍCULO 42. CON CREDISERVIR

Atendiendo a los valores, principios y prácticas en que se fundamenta el presente Código, los administradores de CREDISERVIR, deberán observar en todas sus actuaciones y relaciones institucionales, las siguientes normas:

1. Realizar sus funciones dentro y fuera de la Cooperativa, basadas en el respeto y el acatamiento de la ley, el estatuto, los reglamentos, los valores y principios cooperativos, valores y objetivos institucionales y a las normas del presente Código.
2. Desempeñar el cargo de manera profesional, responsable, honesta, leal y eficiente, y contribuir a la consecución de los objetivos sociales.

3. Suministrar en sus relaciones con CREDISERVIR información veraz, clara, precisa y oportuna.
4. Abstenerse de otorgar créditos y prestar demás servicios financieros sin el cumplimiento de las disposiciones legales, estatutarias y reglamentarias.
5. Producir con exactitud y oportunidad los registros que deba efectuar con ocasión de sus funciones y abstenerse de omitir, alterar, destruir o borrar información de cualquier registro o documento que pueda causar perjuicio a la Cooperativa.
6. Tramitar la adquisición de bienes o la contratación de servicios para la Cooperativa en las condiciones más convenientes para ésta, verificando la procedencia lícita de los bienes y la idoneidad ética del proveedor y que los servicios sean prestados por personas que reúnan las más altas calidades éticas y profesionales.
7. Abstenerse de realizar actos que impliquen conflictos de interés e informar oportunamente sobre las situaciones generadoras de éstos en que pueda estar incurso o conozcan en razón de su cargo o que le corresponda decidir, de conformidad con las disposiciones previstas sobre este tema en el presente Código.
8. No colocarse en posición de competencia en negocios en que intervenga o sea de interés de la Cooperativa, ni desviar los negocios de ésta.
9. Abstenerse de recibir de terceros contraprestaciones pecuniarias en dinero o en especie, por la prestación de un servicio o por actividades propias de la Cooperativa, o para que adopte o no decisiones que le corresponden en razón de su cargo.
10. Abstenerse de utilizar su cargo o la imagen y buen nombre de CREDISERVIR para obtener tratamiento favorable o preferencial para la compra o venta de bienes o servicios u otorgamiento de créditos y otros servicios financieros, en beneficio propio, en el de su familia o de sus relacionados.
11. Guardar estricta confidencialidad de la información a la que tengan acceso; no manipularla, difundirla o usarla en ningún caso para su propio beneficio o el beneficio de terceros ni utilizarla en perjuicio de la Cooperativa, velando por su seguridad y conservación para asegurar que solo puedan conocerla las personas legitimadas para ello.
12. Tratar en forma respetuosa, transparente y equitativa a los asociados y usuarios de los servicios de CREDISERVIR y atender en forma oportuna y adecuada sus solicitudes e inquietudes.
13. Brindar a los asociados información veraz, oportuna y suficiente, mediante un lenguaje claro, fácilmente comprensible y preciso.
14. Guardar reserva sobre las informaciones de carácter confidencial que conozcan de los asociados y de los usuarios de los servicios de la Cooperativa, en desarrollo de sus funciones, y que éstos no estén obligados a revelar.
15. Abstenerse de realizar cualquier acto que atente contra la moral y las buenas costumbres, la reputación de CREDISERVIR, de sus asociados, directivos, administradores, trabajadores y proveedores.
16. Abstenerse de presentar comportamientos indebidos en reuniones sociales internas o externas que comprometan la imagen de la Cooperativa.

ARTÍCULO 43. FRENTE A SUBALTERNOS Y COMPAÑEROS DE TRABAJO

Los directivos y el personal ejecutivo de CREDISERVIR, en sus relaciones con subalternos y compañeros de trabajo, deberán observar las siguientes normas:

1. Propender por el trabajo en equipo, promoviendo la participación activa de los que lo conforman, liderando su desarrollo y delegando en forma controlada y responsable las funciones que consideren convenientes.
2. Abstenerse de utilizar la posición o influencia de su cargo para obtener provecho o ventaja en beneficio propio o de terceros frente a otros asociados o trabajadores.
3. Realizar con criterios de objetividad y justicia, las evaluaciones de los subalternos a su cargo.
4. Identificar las necesidades de capacitación de sus colaboradores y facilitarles la asistencia y aprovechamiento a las actividades formativas.
5. Tener respeto y armonía en las relaciones de trabajo, evitando toda forma de hostigamiento o acoso laboral.
6. Abstenerse de ejecutar actos de violencia contra directivos, superiores, subalternos o compañeros de trabajo, o injuriarlos o calumniarlos.
7. Informar oportunamente a las instancias pertinentes de la Cooperativa, el conocimiento de prácticas prohibidas o conductas sospechosas o inusuales en que se encuentren comprometidos superiores, subalternos o compañeros de trabajo.
8. Dar ejemplo en la observancia de las normas del presente código

ARTÍCULO 44. FRENTE A LOS ASOCIADOS

Los directivos y el personal ejecutivo de CREDISERVIR, en sus relaciones con los asociados deberán observar las siguientes normas de conducta:

1. Darles trato cordial y respetuoso
2. Proporcionarles tratamiento equitativo frente al uso de los servicios
3. No condicionar la realización de operaciones o la prestación de servicios, con fundamento en sentimientos de amistad o enemistad.
4. Abstenerse de recibirles obsequios, dinero u otras dádivas para favorecerlos en el uso de los servicios e informar oportunamente cuando tales ofrecimientos se produzcan o se conozca.
5. Informar oportunamente a las instancias pertinentes, situaciones u operaciones con los asociados que configuren o puedan configurar conflictos de interés.
6. Comunicar en forma oportuna a las instancias establecidas para el efecto, cualquier operación inusual o sospechosa de asociados.
7. Abstenerse de celebrar operaciones financieras con los asociados sin el cumplimiento de los requisitos legales y los establecidos en los reglamentos de los servicios.

ARTÍCULO 45. FRENTE A PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS

Los administradores de CREDISERVIR, en sus relaciones con los proveedores de bienes y servicios, deberán observar las siguientes normas de conducta:

1. Conocer a los proveedores de la Cooperativa, sus actividades, la sana práctica de sus negocios, su situación financiera, sus buenas prácticas empresariales y observar los procedimientos establecidos para su codificación y registro.
2. Abstenerse de dar curso a las solicitudes de proveedores cuando se tenga conocimiento o se sospeche razonablemente, que su propósito es evadir el cumplimiento de las disposiciones legales.
3. No recibir obsequio alguno para dar trato preferencial a algún proveedor

4. Informar oportunamente a las instancias correspondientes, de las propuestas u ofrecimientos indebidos que reciba de proveedores.

ARTÍCULO 46. FRENTE A LOS ACREEDORES

Los directivos y el personal ejecutivo de CREDISERVIR, en sus relaciones con los acreedores deberán observar las siguientes normas de conducta:

1. No recibir ni solicitar obsequios ni ningún tipo de prebenda para obtener créditos para la Cooperativa.
2. Informar oportunamente a las instancias correspondientes, de las propuestas u ofrecimientos indebidos que reciba de acreedores.
3. No entablar relaciones con acreedores desconocidos o de quienes no se tenga una buena reputación.

ARTÍCULO 47. FRENTE A AUTORIDADES GUBERNAMENTALES

Los administradores, en sus actuaciones con las autoridades gubernamentales de todo orden, deberán observar las siguientes normas de conducta:

1. Respetar a las autoridades y atender sus requerimientos, órdenes y/o solicitudes de información en forma veraz, respetuosa, completa, y oportuna.
2. Colaborar con las autoridades en las actuaciones que éstas deban adelantar ante la Cooperativa en ejercicio de sus funciones, en especial con la administración de justicia, atendiendo de manera oportuna los requerimientos expresos de las autoridades competentes y auxiliándolas en la lucha contra los delitos de lavado de activos y financiación del terrorismo (LA/FT).
3. Abstenerse de omitir o dilatar injustificadamente el cumplimiento de una orden de autoridad competente, o de informar a los interesados de la iniciación de actuaciones en su contra por parte de ésta.
4. No ofrecer dádivas o prebendas para evitar u obtener decisiones que lo afecten como administrador o a la Cooperativa.

CAPÍTULO V CONFLICTO DE INTERESES

ARTICULO 48. Concepto

Se entiende por conflicto de intereses la situación en virtud de la cual una persona en razón de su actividad se enfrenta a distintas alternativas de conducta con relación a intereses incompatibles, ninguno de los cuales puede privilegiar en atención a sus obligaciones legales o contractuales.

También puede entenderse, aplicado a CREDISERVIR, como toda situación en que los intereses personales, directos o indirectos, de quien toma, incide, asesora, ejecuta o controla una decisión, se encuentren en oposición con los intereses de la Cooperativa, o interfieran con los deberes que le competen con ella, o lo lleve a actuar en su desempeño por motivaciones diferentes al correcto cumplimiento de sus responsabilidades y cuya

realización implicaría inobservancia de sus obligaciones legales, contractuales o éticas a las cuales se halla sujeto.

Habrá conflicto de intereses, entre otros:

1. Cuando los administradores o personas a ellos vinculadas participen en cualquier acto o negocio en que sea parte CREDISERVIR.
2. Cuando exista un interés económico de un administrador o persona a él vinculada, en cualquier acto o negocio en que sea parte la Cooperativa.
3. Cuando el criterio del administrador y su independencia para la toma de decisiones puedan verse comprometidos por cualquier circunstancia, en detrimento de los intereses de CREDISERVIR.

PARÁGRAFO: Sin perjuicio de disposiciones legales que resulten aplicables, se entiende por personas vinculadas a los administradores: su cónyuge o compañero(a) permanente; sus parientes y los de su cónyuge o compañero(a) permanente, dentro del cuarto grado de consanguinidad, así como los cónyuges y compañeros permanentes de tales parientes; y las personas jurídicas en las que simultáneamente el administrador de CREDISERVIR también sea administrador o lo sean los citados parientes.

ARTICULO 49. Prevención de los conflictos de intereses

Es política de CREDISERVIR la eliminación y superación de todo conflicto de intereses que pueda tener lugar al interior de la Cooperativa en desarrollo de sus actividades. En consecuencia, además de las incompatibilidades y prohibiciones consagradas en la ley y el estatuto respecto de los miembros principales y suplentes del Consejo de Administración y de la Junta de Vigilancia, el Comité de Apelaciones, el Gerente General y sus suplentes, el Oficial de Cumplimiento y el Revisor Fiscal y los parientes y personas vinculadas de todos ellos; para prevenir situaciones de conflictos de intereses se establecen los siguientes mecanismos:

1. Los administradores de CREDISERVIR, deberán abstenerse de:
 - 1.1 Utilizar su condición de miembro del Consejo de Administración, Gerente General, suplente de éste, Oficial de Cumplimiento o personal ejecutivo para obtener beneficios, para sí o para terceros, relacionados con los servicios, operaciones y actividades de la Cooperativa, o para obtener beneficios personales de los asociados, proveedores o contratistas.
 - 1.2 Conceder créditos o beneficios de cualquier tipo por razones de amistad o parentesco, o realizar cualquier negocio o actividad en ejercicio de su cargo con fundamento en sentimientos de amistad o enemistad.
 - 1.3 Otorgar créditos a los asociados sin el cumplimiento de las competencias, requisitos, garantías y demás condiciones establecidas en el Reglamento de Crédito, o modificar dichas condiciones sin autorización del órgano competente.
 - 1.4 Revelar información de cualquier índole, conocida con ocasión del desempeño de su cargo en la Cooperativa.
 - 1.5 Efectuar negocios propios que se relacionen directamente con las actividades de la Cooperativa o dentro de sus instalaciones.

- 1.6 Administrar en cualquier forma a título personal, negocios de los asociados de CREDISERVIR, o ser apoderados de éstos o sus representantes ante la Cooperativa, o realizar operaciones por cuenta de los mismos.
- 1.7 Servir de intermediarios entre asociados, entre asociados y terceros o entre asociados y trabajadores, en la utilización de servicios financieros que signifiquen competencia para CREDISERVIR.
- 1.8 Aprovechar indebidamente las ventajas que la Cooperativa otorga de manera exclusiva a favor de sus asociados, para el beneficio de terceros.
- 1.9 Aceptar regalos, atenciones desmedidas, concesiones o tratamientos preferenciales de asociados, proveedores o terceros.
- 1.10 Otorgar créditos a los asociados trabajadores de CREDISERVIR sin el cumplimiento de las políticas y normas establecidas para el efecto.
- 1.11 Realizar la operación si persiste el conflicto o si éste no se resuelve de manera adecuada.
2. Los administradores determinados en el presente código, los miembros de la Junta de Vigilancia y los asesores externos no podrán ser delegados, administradores, miembros de juntas de vigilancia o revisores fiscales de otras cooperativas, establecimientos de crédito o entidades que tengan el mismo objeto social o presten los mismos servicios de CREDISERVIR.
3. Los directivos, personal ejecutivo y asesores externos no podrán utilizar la información que conozcan por el desempeño de sus funciones, en beneficio propio o de terceros.
4. Los administradores o asesores externos no podrán tomar parte en reuniones ni decisiones en las que se traten temas sobre los que tienen intereses personales o en los cuales su conducta sea objeto de análisis.
5. Los administradores de CREDISERVIR no podrán dar, ofrecer o aceptar, en forma directa o indirecta, regalos, favores, donaciones, invitaciones, viajes o pagos de ninguna persona con la que directa o indirectamente la Cooperativa realice negocios, cuando estos se ofrezcan con una inequívoca actuación tendiente a estimular la obtención de alguna decisión en cualquier asunto en que el oferente esté interesado.
6. Todas las personas a quienes aplica el presente Código procurarán evitar los conflictos de intereses y mientras no se haya administrado y exista duda sobre si una situación implica o no conflicto, se entiende que el mismo existe y se abstendrán de decidir o emitir su voto en la situación en que se plantee, debiendo advertir a quienes les corresponda tomar la decisión.
7. Los miembros del Consejo de Administración, el Gerente General y sus suplentes y el personal ejecutivo, deberán presentar cada año una declaración sobre la existencia o ausencia de conflictos de intereses con la Cooperativa, asociados, trabajadores o proveedores, la cual se conservará en su historia laboral o carpeta personal.

ARTICULO 50. Divulgación del conflicto de intereses

Todo miembro del Consejo de Administración y de la junta de Vigilancia, el Gerente General y sus suplentes y todo personal ejecutivo o asesor que se encuentre o crea encontrarse incurso en un conflicto de intereses respecto de una negociación o situación que relacione a CREDISERVIR, deberá informarlo y abstenerse de participar en ella.

ARTICULO 51. Procedimiento para el manejo y resolución de conflictos de intereses

Ante un posible conflicto de intereses se procederá de la siguiente manera teniendo en cuenta la condición de quien lo soporte o crea soportarlo:

1. Miembros de Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Comités, Gerente General y sus suplentes

Cuando un miembro del Consejo de Administración, de la Junta de Vigilancia o de un Comité, o el Gerente General o un suplente de éste, encuentre que puede verse enfrentado a un conflicto de intereses, lo debe informar de inmediato por escrito al Consejo de Administración, el cual definirá sobre la existencia o no del conflicto y hasta tanto éste no emita su concepto, el implicado se abstendrá de ejecutar la operación que genere la situación de conflicto.

Si el concepto del Consejo de Administración confirma la existencia del conflicto de intereses, dispondrá que se adopten las medidas que impidan que continúe la situación que lo generó y se prevendrá al implicado para que no persista en ella.

2. Personal ejecutivo y asesores externos

En el evento en que un ejecutivo o asesor externo de CREDISERVIR encuentre que en el ejercicio de sus funciones o actividades pueda estar incurso en un conflicto de intereses, deberá informar de tal situación en forma inmediata y por escrito, a su superior jerárquico o al Gerente General, según el caso, con el fin de que éste decida sobre la existencia o no del conflicto. En estos casos y hasta tanto el superior jerárquico o el Gerente General se pronuncie, el implicado deberá abstenerse de intervenir directa o indirectamente en las actividades y decisiones que tengan relación con el presunto conflicto y/o cesar toda actuación en relación con el tema.

De confirmarse la existencia del conflicto, se le comunicará al implicado por escrito con la advertencia de que debe desistir de su participación en el asunto que generó el conflicto de intereses. De los documentos relacionados con el caso deberá dejarse copia en los registros, historia laboral o carpeta del involucrado e informarse al Consejo de Administración.

ARTICULO 52. Autorización del conflicto de intereses

De conformidad con la facultad consagrada en el numeral 7 del artículo 23 de la Ley 222 de 1995 y el Decreto 1925 de 2009 y con el cumplimiento de los requisitos en dichas normas previstos, compete única y exclusivamente a la Asamblea General, la autorización de una operación o actividad que represente conflicto de interés con CREDISERVIR, pero la autorización solo podrá otorgarse cuando el acto no perjudique los intereses de la Cooperativa.

ARTICULO 53. Sanciones por incumplimiento a las normas de este capítulo

Sin perjuicio de la responsabilidad solidaria e ilimitada por los perjuicios que se ocasionen a los asociados, a la Cooperativa o a terceros perjudicados por conductas que impliquen conflicto de intereses, establecida para los administradores por las disposiciones legales,

quien en presencia de un conflicto de intereses, no de cumplimiento a las normas del presente capítulo, se le aplicarán las sanciones previstas en el estatuto, en el reglamento interno de trabajo o en el respectivo contrato, según la calidad o relación del infractor frente a CREDISERVIR.

ARTICULO 54. Conflicto de intereses de trabajadores

Los administradores de CREDISERVIR velarán porque los trabajadores eviten cualquier situación que conlleve un conflicto entre sus intereses personales y los de la Cooperativa.

El Código de Ética y Conducta adoptado por CREDISERVIR en cumplimiento de disposiciones del ente gubernamental de supervisión, establece las normas y mecanismos para prevenir situaciones de conflicto de intereses en que se puedan ver expuestos los trabajadores de la Cooperativa, así como el procedimiento para el manejo y resolución de dichos conflictos, sin perjuicio de las disposiciones establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo.

TITULO TERCERO MECANISMOS Y ÓRGANOS DE CONTROL

CAPITULO I CONTROL ADMINISTRATIVO INTERNO

ARTICULO 55. Sistema de control interno - Concepto

El Control Interno, comprende el conjunto de políticas, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos encargados de verificar y evaluar todas las actividades y operaciones desarrolladas en la Cooperativa y que tiene establecidos CREDISERVIR en aras de reducir los riesgos de pérdidas de activos operacionales y financieros y que se propicie la difusión de información contable y estados financieros confiables, así como el cumplimiento de las disposiciones legales, estatutarias y reglamentarias.

El sistema de control interno está diseñado con el fin de dar seguridad razonable en cuanto a la consecución de los siguientes objetivos:

1. Mejorar la eficiencia y eficacia en las operaciones de manera que se reduzcan los riesgos en pérdidas de activos tanto propios como de terceros en poder de la Cooperativa. Para el efecto, se entiende por eficacia la capacidad de alcanzar las metas y/o resultados propuestos; y por eficiencia la capacidad de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos, energía y tiempo.
2. Prevenir y mitigar la ocurrencia de fraudes, originados tanto al interior de la Cooperativa como por acción de terceros con los cuales se tenga algún tipo de relación contractual o de otra naturaleza.
3. Realizar una gestión adecuada de los riesgos a que se enfrenta CREDISERVIR en el marco del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR).
4. Aumentar la confiabilidad y oportunidad en la difusión de estados financieros y demás información generada por la Cooperativa.
5. Dar un adecuado cumplimiento de las disposiciones legales y regulaciones aplicables a CREDISERVIR, así como de su normatividad interna.

6. Evaluar las recomendaciones de los entes de control, enfocadas al control interno y de encontrarlas viables, propender por su implementación, en beneficio de la mejora continua de procesos.

ARTICULO 56. Responsables y órganos del control administrativo interno

El Control Administrativo Interno en CREDISERVIR está a cargo del Consejo de Administración, el Gerente General, el Comité de Auditoría, el Oficial de Cumplimiento y la Auditoría Interna.

El personal ejecutivo de CREDISERVIR debe asegurar el cumplimiento de los objetivos señalados para el control interno y velar porque los demás trabajadores también lo hagan, así como advertir de los riesgos que observen y aplicar los procedimientos e instrumentos dispuestos para el efecto en el Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR).

ARTÍCULO 57. Comité de Auditoría. Órgano de apoyo al Consejo de Administración en la definición de las políticas, en la implementación y en la supervisión del control interno. Tiene las funciones establecidas en su reglamento y las demás que le asigne el Consejo de Administración y para su cumplimiento coordina acciones con la Gerencia General, la Auditoría Interna, el Oficial de Cumplimiento y el Revisor Fiscal.

ARTICULO 58. Auditoría Interna

CREDISERVIR cuenta con una Auditoría Interna, unidad administrativa dependiente de la Gerencia General con reportes directos a ésta y por su conducto al Consejo de Administración. Su objetivo está dirigido a brindar apoyo a la alta dirección en el logro de los objetivos de efectividad y eficiencia de las operaciones, suficiencia y confiabilidad de la información y el cumplimiento de las disposiciones legales, normas, políticas y procedimientos de la Cooperativa; siendo proactiva y preventiva en la minimización de los riesgos y promoviendo la cultura del autocontrol en cada uno de los trabajadores responsables de la ejecución de los procesos, a través de la ejecución de la auditoría de sistemas, la auditoría de procesos y cumplimiento y la auditoría contable y financiera, en procura de generar mecanismos y acciones en los distintos procesos para evitar que CREDISERVIR sea objeto de actividades fraudulentas, tanto de origen interno como por acción de terceros con los cuales se tenga algún tipo de relación comercial, contractual o de otra naturaleza.

ARTICULO 59. Oficial de Cumplimiento

CREDISERVIR de conformidad con lo dispuesto por la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia de la Economía Solidaria, ha designado un Oficial de Cumplimiento con su respectivo suplente, nombrado por el Consejo de Administración, trabajador de la Cooperativa, con capacidad de decisión y dotado de los conocimientos en administración de riesgos con los requisitos indicados en dicha disposición y de las herramientas necesarias para el desempeño de sus funciones, en especial con la colaboración de todos los trabajadores de CREDISERVIR. Es el encargado de vigilar el cumplimiento de todos los aspectos del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo – SARLAFT, con el cual se busca prevenir que la

Cooperativa sea utilizada directamente o a través de sus operaciones como instrumento para el lavado de activos y/o la canalización de recursos hacia la realización de actividades terroristas (LA/FT), o cuando se pretenda el ocultamiento de activos provenientes de dichas actividades.

El Oficial de Cumplimiento y su suplente, para el ejercicio del cargo deben tomar posesión ante la Superintendencia de la Economía Solidaria y una vez posesionados informar de su designación a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF).

Las funciones del Oficial de Cumplimiento, los procedimientos específicos y los reportes internos y externos que debe presentar, se han definido conforme a las normas de la citada circular del ente de supervisión y demás disposiciones de éste.

CAPITULO II CONTROL SOCIAL

ARTICULO 60. Concepto

El control social está relacionado con el elemento asociación de la cooperativa y hace referencia al control interno y técnico de los resultados sociales, los procedimientos para el logro de dichos resultados; al cumplimiento de los objetivos sociales y de los principios y valores cooperativos por parte de los asociados y administradores; así como a los derechos y deberes de los asociados.

El control social es interno por cuanto es ejercido por los propios asociados y no puede delegarse en personas ajenas a la Cooperativa. Es técnico, pues debe tratarse de un control idóneo, eficiente y eficaz que permita supervisar en nombre de los asociados la gestión social de la Cooperativa.

ARTICULO 61. Junta de Vigilancia

Conforme a la ley y al estatuto la Junta de Vigilancia es el órgano que tiene a su cargo el control social interno de CREDISERVIR, responsable de velar por su correcto funcionamiento y eficiente administración, el cumplimiento de los objetivos del acuerdo cooperativo, la adecuada prestación de los servicios y el cumplimiento de los derechos y deberes de los asociados. Está integrada por tres (3) miembros principales con sus respectivos suplentes personales, elegidos por la Asamblea General para un período de cuatro (4) años, pudiendo ser reelegidos por otro período adicional, sin perjuicio de ser removidos de sus cargos por las causales previstas en el Estatuto.

Los requisitos para ser elegidos, las prohibiciones e incompatibilidades y las causales de remoción de los miembros de la Junta de Vigilancia se encuentran establecidas en el estatuto de la Cooperativa; reciben las retribuciones que les fije la Asamblea General por la asistencia a reuniones o gestiones relacionadas con el ejercicio de sus cargos y de conformidad con la ley, responden personal y solidariamente por el incumplimiento de las obligaciones que les imponen la ley y el estatuto.

Las funciones de la Junta de Vigilancia son las consagradas en la ley y en el estatuto, las que ejerce con fundamento en criterios de investigación y valoración.

Sus observaciones o requerimientos son documentados debidamente, refiriéndose únicamente al control social y no sobre materias que correspondan a funciones propias del Revisor Fiscal o que son de competencia de los órganos de administración.

La Junta de Vigilancia rinde anualmente informe de sus actividades a la Asamblea General Ordinaria.

La periodicidad de las reuniones, quórum, dignatarios y adopción de decisiones de la Junta de Vigilancia y obligación de la evaluación anual de su desempeño, se encuentra establecido en el estatuto. La forma, competencia y términos de efectuar la convocatoria a sus reuniones; los asistentes a éstas; las funciones de sus dignatarios; la forma de comunicar sus decisiones; los requisitos mínimos de las actas; el procedimiento y los mecanismos para la evaluación de sus actividades y desempeño de sus miembros; los mecanismos de suministro de información al Consejo de Administración; relaciones con este órgano, la Gerencia General y la Revisoría Fiscal, y demás normas relacionadas con su funcionamiento, lo contempla el reglamento interno aprobado por la misma Junta de Vigilancia.

De conformidad con las disposiciones legales y el estatuto, la Junta de Vigilancia debe verificar que los candidatos que se postulen para ser elegidos miembros del Consejo de Administración, de la Junta de Vigilancia y del Comité de Apelaciones, cumplan al momento de su postulación con los requisitos establecidos en el estatuto para su elección. Así mismo conforme a la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia de la Economía Solidaria, debe expedir certificación sobre el cumplimiento de los requisitos legales o estatutarios para ser miembro del Consejo de Administración, Revisor Fiscal, Representante Legal, Oficial de Cumplimiento o de cualquier otro cargo que requiera autorización de posesión ante dicho ente de supervisión.

ARTICULO 62. Independencia de la Junta de Vigilancia

La Junta de Vigilancia actúa con total independencia frente al Consejo de Administración, el Gerente General, los comités, el personal ejecutivo y el Revisor Fiscal, sin perjuicio de la coordinación que para el cumplimiento de sus funciones pueda tener con ellos.

CAPITULO III CONTROL EXTERNO

ARTICULO 63. Responsables

El control externo en CREDISERVIR está a cargo del Revisor Fiscal y de la Superintendencia de la Economía Solidaria como ente estatal de supervisión.

En forma eventual, la Asamblea General o el Consejo de Administración pueden ordenar la práctica de auditorías externas especializadas en un área, actividad u operación determinada.

ARTICULO 64. Revisor Fiscal

De conformidad con el estatuto, el Revisor Fiscal es el responsable de la fiscalización general, de la revisión y vigilancia contable de CREDISERVIR. Debe ser contador público con matrícula vigente, bien sea que actúe a título de persona natural o en representación de persona jurídica, la cual deberá estar facultada legalmente y reunir las condiciones requeridas para prestar el servicio de revisoría fiscal. El Revisor Fiscal es elegido por la Asamblea General con su respectivo suplente para un período de dos (2) años, pudiendo ser reelegido hasta por dos (2) períodos consecutivos adicionales o removido exclusivamente por la Asamblea General antes del vencimiento del periodo por incumplimiento de sus funciones y demás causales previstas en la ley o en el respectivo contrato.

Las funciones, calidades, remoción y demás aspectos relativos al Revisor Fiscal, están consagrados en el estatuto, en el contrato de prestación de servicios y en lo no previsto en éstos, en la ley.

La remuneración del Revisor Fiscal es fijada por la Asamblea General, teniendo en cuenta su idoneidad, experiencia y dedicación, así como los recursos físicos y humanos que éste requiera para el cabal desempeño de sus funciones.

El Revisor Fiscal y su suplente, para el ejercicio del cargo deben tomar posesión ante la Superintendencia de la Economía Solidaria y una vez efectuada ésta, se debe efectuar la inscripción en el correspondiente Registro de la Cámara de Comercio de Ocaña.

El Revisor Fiscal responde por los perjuicios que cause a CREDISERVIR, a sus asociados o a terceros, por culpa o dolo en el cumplimiento de sus funciones de conformidad con las disposiciones legales que regulan su actividad.

Para efectos de la elección del Revisor Fiscal, se requiere la presentación de propuestas, debidamente sustentadas y elaboradas bajo los mismos parámetros, con el fin de que las mismas puedan ser comparadas y evaluadas.

ARTICULO 65. Independencia del Revisor Fiscal

Conforme a la ley y al estatuto, las personas naturales que ejercen como Revisor Fiscal principal o suplente, no son asociados de CREDISERVIR y no poseen vínculo laboral con la Cooperativa o relación de subordinación con la administración. Tampoco puede ser asociada de CREDISERVIR la persona jurídica que preste el servicio de revisoría fiscal. Adicionalmente para una mayor transparencia en las relaciones con este órgano, la Cooperativa no entablará con el Revisor Fiscal o con personas o entidades a él vinculadas, relaciones contractuales por servicios distintos al de la auditoría que ejerce en función de su cargo.

ARTICULO 66. Obligaciones de los órganos de administración con la Revisoría Fiscal

En aras de garantizar un gobierno transparente y para facilitar a la Revisoría Fiscal el cumplimiento de sus responsabilidades y funciones, el Consejo de Administración y el Gerente General, se obligan a:

1. Permitir a la Revisoría Fiscal examinar, sin restricción alguna, las operaciones y sus resultados, los bienes, derechos, obligaciones y documentos de CREDISERVIR.
2. Dar y ordenar que se le dé oportuna y suficiente respuesta a las solicitudes de información que la Revisoría Fiscal requiera para el cumplimiento de sus funciones.
3. Permitirle y apoyarle para rendir los informes que le corresponden, en las reuniones de los órganos de administración, o, si es el caso, hacer incluir en el orden del día la consideración de los mismos.
4. Informarle sobre las convocatorias que se cursen con motivo de las reuniones de los órganos de administración y control, para que pueda asistir a ellas, sin que para ello deba ser expresamente invitado, donde podrá intervenir con voz, pero sin voto.
5. Permitirle informar libremente, y sin ninguna presión o limitación, sobre los asuntos que puedan afectar el desenvolvimiento de CREDISERVIR.
6. Informarle de manera oportuna y suficiente, sin restricción alguna, de cualquier suceso, proyecto o decisión, que pueda alterar significativamente el funcionamiento o resultados de la Cooperativa.
7. Informarle, oportunamente de cualquier información que deba ser dictaminada por la Revisoría Fiscal.
8. Disponer oportunamente de los recursos para la ejecución de las labores de la Revisoría Fiscal.

ARTICULO 67. Informes del Revisor Fiscal

El Revisor Fiscal en cumplimiento de sus funciones legales y estatutarias, así como de sus obligaciones contractuales, presenta periódicamente recomendaciones u observaciones que recibidas son analizadas y consideradas por la Gerencia General y el Consejo de Administración. En las Asambleas Generales Ordinarias presenta un informe integral sobre el cumplimiento de sus funciones y dictamina los estados financieros, todo de conformidad con las disposiciones legales que regulan el ejercicio de la Contaduría Pública y de la Revisoría Fiscal.

En su dictamen el Revisor Fiscal debe incluir los hallazgos más relevantes con las recomendaciones que estime pertinentes, con el fin de que los delegados integrantes de la Asamblea General cuenten con la información necesaria para tomar sus decisiones.

ARTICULO 68. Supervisión estatal

CREDISERVIR como cooperativa especializada de ahorro y Crédito, está sujeta a la supervisión estatal que comprende la inspección, vigilancia y control, por parte de la Superintendencia de la Economía Solidaria, organismo de carácter técnico adscrito al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, mediante una Delegatura especializada en Supervisión Financiera, en los términos y con las finalidades que establece la Ley 454 de 1998 y demás normas que la reglamenten, adicionen o complementen y por lo dispuesto en las Circulares Básica Jurídica y Básica Contable y Financiera emanadas de dicha Superintendencia.

ARTICULO 69. Relaciones con otros entes estatales por la actividad financiera

Por su actividad financiera de captación de ahorro y como garantía y protección de confianza para sus asociados, CREDISERVIR se encuentra inscrita en el Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas – FOGACOOB, entidad financiera de naturaleza única, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Así mismo, la Cooperativa cuenta con los seguros de depósitos otorgados por dicha entidad

CREDISERVIR igualmente está sometida a las regulaciones y reporte de operaciones a la Unidad de Información y Análisis Financiero - UIAF, Unidad Administrativa Especial, de carácter técnico, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, que tiene como objetivo la prevención y detección de operaciones que puedan ser utilizadas para el lavado de activos o la financiación del terrorismo (LA/FT).

ARTICULO 70. Auditorias especializadas

La Asamblea General o el Consejo de Administración, podrán solicitar a la Gerencia General la realización de auditorías especializadas, cuando luego de rendidos los informes y adelantadas las investigaciones por parte de los órganos y estamentos de control de la Cooperativa, consideren que persisten dudas sobre determinadas situaciones que hubieren sido objeto de dichos informes e investigaciones.

La designación de la persona o entidad que realice la auditoría, se hará conforme a los procedimientos establecidos en el régimen de contratación de CREDISERVIR y deberá cumplir con las mismas calidades exigidas a la revisoría fiscal.

No procederán, en ningún caso, auditorias especializadas sobre asuntos protegidos por los derechos de propiedad intelectual, ni respecto de secretos comerciales.

CAPÍTULO IV GESTIÓN DE RIESGOS

ARTICULO 71. Identificación de riesgos

Teniendo en cuenta que toda actividad económica se encuentra sometida a los riesgos inherentes a la misma y al entorno socio económico en que se ejecuta, en CREDISERVIR se identifican los siguientes riesgos, sin perjuicio de otros que en el futuro puedan surgir:

- **Riesgo de Crédito:** Posibilidad que la Cooperativa incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos, como consecuencia que un deudor o contraparte incumpla sus obligaciones.
- **Riesgo de Liquidez:** Posibilidad que la Cooperativa incurra en pérdidas derivadas de no poder cumplir plenamente y de manera oportuna, las obligaciones contractuales y/o las obligaciones inesperadas a su cargo, al afectarse el curso de las operaciones diarias y/o su condición financiera.
- **Riesgo de Mercado:** Posibilidad de pérdida para la Cooperativa por la inestabilidad de la coyuntura económica que genera cambios en las tasas activas y pasivas, en las inversiones transitorias o permanentes.
- **Riesgo Legal:** Posibilidad de pérdida que puede sufrir la Cooperativa al ser sancionada u obligada a indemnizar daños como resultado del incumplimiento de

normas o regulaciones, obligaciones contractuales, fallas en los contratos y transacciones derivadas de actuaciones malintencionadas, negligencia o actos involuntarios que afectan la formalización o ejecución de contratos o transacciones. También se considera dentro de este riesgo, los eventos que se produzcan por cambios o incumplimiento de la normatividad y de la legislación que afecten negativamente los recursos de la Cooperativa.

- **Riesgo de contagio:** Posibilidad de pérdida o daño que puede sufrir la Cooperativa directa o indirectamente, por una acción o experiencia de una persona natural o jurídica que posee vínculos con ella.
- **Riesgo Operacional:** Posibilidad de que se produzca una pérdida o daño, debido a acontecimientos inesperados en el entorno operativo y tecnológico de la entidad. Este concepto involucra aspectos internos y externos tales como: Deficiencias en el control interno, procedimientos inadecuados, errores humanos y fraudes, fallas en los sistemas informáticos y acontecimientos externos que se consideren eventos fortuitos.
- **Riesgo de Reputación:** Posibilidad de pérdida o daño en que incurre la Cooperativa por desprestigio, mala imagen, publicidad negativa, cierta o no, respecto de la institución y sus prácticas de negocios, que trae como consecuencia la afectación de la credibilidad y la confianza de asociados, usuarios y público en general.
- **Riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo (LA/FT):** Posibilidad que la Cooperativa sea utilizada directamente o a través de sus operaciones como instrumento para el lavado de activos y/o la canalización de recursos hacia la realización de actividades terroristas o cuando se pretenda el ocultamiento de activos provenientes de dichas actividades. El LA/FT se vincula al riesgo legal, de contagio, operativo y reputacional que se expone la organización con el consecuente efecto económico negativo que ello puede representar para su estabilidad financiera.

ARTICULO 72. Administración de los riesgos

CREDISERVIR está sujeta a un Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR), que le permite identificar, medir, controlar y monitorear eficazmente sus riesgos, de manera que los administradores puedan adoptar decisiones oportunas para su mitigación, de conformidad con los parámetros y dentro de los términos establecidos por la Circular Externa No. 15 del 30 de diciembre de 2015 de la Superintendencia de la Economía Solidaria y demás normas que la modifiquen o adicionen.

Para la implementación y desarrollo del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR), CREDISERVIR tiene una dependencia encargada de la identificación, la medición, el control y el seguimiento o monitoreo de los riesgos que enfrenta la Cooperativa, la cual cuenta con las herramientas y metodologías que permiten generar la información necesaria permitiendo emitir reportes e informes oportunos y confiables.

El Consejo de Administración, el Gerente General y el personal ejecutivo de CREDISERVIR, independientemente de sus otras responsabilidades, deben garantizar la adecuada identificación, medición, control y seguimiento de los riesgos que enfrenta la Cooperativa en sus respectivas áreas. Esta responsabilidad incluye la fijación de políticas, criterios y límites, así como la asignación de recursos para la gestión de riesgos en las actividades propias del negocio, la adopción de las medidas organizacionales

necesarias para limitar los riesgos inherentes y los sistemas de control y seguimiento para mitigar los riesgos residuales a los que está expuesta la organización.

ARTICULO 73. Comité de Riesgos

En cumplimiento a las disposiciones de la citada Circular de la Superintendencia de la Economía Solidaria, CREDISERVIR tiene conformado un Comité de Riesgos, nombrado por el Consejo de Administración, encargado de analizar, evaluar y presentar ante este órgano, los informes de riesgos con sus respectivas recomendaciones y comentarios, para que el Consejo de Administración tome las determinaciones correspondientes y asuma la responsabilidad por el cumplimiento y puesta en funcionamiento de las decisiones que sobre gestión y administración de riesgos sean adoptadas.

La función principal del Comité de Riesgos es servir de apoyo al Consejo de Administración en el establecimiento de las políticas de gestión de riesgos, a través de la presentación para su aprobación de las propuestas de límites, metodologías y mecanismos de medición, cobertura y mitigación de riesgos, así como la presentación a dicho órgano de los reportes periódicos sobre la situación particular de cada uno de los riesgos.

ARTICULO 74. Código de Ética y Conducta

CREDISERVIR, en cumplimiento de las instrucciones de la Superintendencia de la Economía Solidaria, con aprobación del Consejo de Administración, adoptó el Código de Ética y Conducta, el cual consagra los valores, principios y normas éticas que buscan guiar las actuaciones de los miembros del Consejo de Administración, del Gerente General, los suplentes de éste, los órganos de control, el personal ejecutivo y demás trabajadores de la Cooperativa frente a los asociados, las entidades gubernamentales, los competidores, los proveedores, los acreedores, la comunidad y la propia Cooperativa; así como el control de transacciones, detección de operaciones inusuales e identificación de operaciones sospechosas para evitar la utilización de ésta en actividades ilícitas y el régimen sancionatorio por su inobservancia.

Los principios y normas contenidas en el Código de Ética y Conducta deberán ser tenidos en cuenta por los órganos de administración y control y por el personal ejecutivo de CREDISERVIR, en desarrollo de sus funciones y complementarán lo establecido en el presente Código de Buen Gobierno.

TITULO CUARTO RELACIONES Y COMPROMISOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

CAPITULO I CON LOS ASOCIADOS

ARTICULO 75. Asociados de CREDISERVIR

De conformidad con el estatuto, tienen la calidad de asociados de CREDISERVIR, las personas que suscribieron el acta de constitución o las que siendo admitidas posteriormente como tales, permanecen afiliadas y están debidamente inscritas en el

registro social de la Cooperativa, por haber cumplido las condiciones y requisitos previstos en el estatuto, en especial tratándose de personas naturales, ser legalmente capaces, o menores de edad que hayan cumplido 14 años o quienes sin haberlos cumplido se asociaron a través de representante legal, y como personas jurídicas ser entidad de Derecho Público, o del sector cooperativo, o de derecho privado sin ánimo de lucro, o empresa o unidad económica en la cual los propietarios trabajen en ella y prevalezca el trabajo familiar o asociado.

ARTICULO 76. Roles de los asociados

En CREDISERVIR los asociados tienen la condición especial de ser propietarios, gestores y usuarios de los servicios que ofrece la Cooperativa, lo que les confiere posición activa y pasiva en las prácticas de buen gobierno corporativo, en el ejercicio de sus derechos y en el cumplimiento de sus deberes.

ARTICULO 77. Derechos de los asociados

En relación con el gobierno corporativo, sin perjuicio de los expresamente consagrados en la ley y el estatuto, los asociados de CREDISERVIR tienen los siguientes derechos:

1. A tener conocimiento previo a su ingreso y durante todo el tiempo de vinculación, de los derechos y deberes que les corresponden como asociados y las características de sus aportes sociales y depósitos, así como los programas de capacitación, rendición de cuentas, perfiles e informes de los órganos de administración, control y vigilancia y los canales de comunicación de que dispone la Cooperativa a través de los cuales se puede acceder a su información.
2. A ser capacitados regularmente acerca de los principios y valores organizacionales y sobre economía solidaria.
3. Obtener información relevante sobre la Cooperativa de manera periódica y oportuna, en especial sobre las decisiones tomadas en la Asamblea General, en los términos establecidos por el Consejo de Administración y por los medios de divulgación institucionales.
4. Que les sea certificado periódicamente el monto de sus aportes sociales, en la forma y términos previstos en el estatuto.
5. Ceder sus aportes sociales a otros asociados en los términos consagrados en el estatuto y el respectivo reglamento.
6. Participar de los excedentes, beneficios y programas sociales de la Cooperativa.
7. A ser informados sobre los requisitos que se requieren para ser elegidos como delegados, miembros del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia y Comité de Apelaciones y a ser formados y capacitados en materias que les permita cumplir con tales requisitos.
8. Contar con mecanismos efectivos para garantizar su participación en la elección de delegados a la Asamblea General.
9. Como delegados a la asamblea general, participar en la elección y remoción de los miembros del Consejo de Administración, de la Junta de Vigilancia y el Comité de Apelaciones y del Revisor Fiscal.
10. Proponer reformas al estatuto en las condiciones y términos establecidos en éste.
11. Ejercer el derecho de inspección para examinar directamente o mediante persona idónea, los libros y documentos de la Cooperativa por razones de interés justificable,

de conformidad con las disposiciones legales, estatutarias y reglamentarias, siendo entendido que este derecho no conlleva el retiro de documentos, toma de fotocopias, transcripción o cualquier otro mecanismo de reproducción que no se encuentre autorizado.

12. Ser informados del plan estratégico de la Cooperativa y de los demás asuntos relacionados con la gestión de la misma.
13. Evaluar la gestión de los miembros del Consejo de administración, el Comité de Apelaciones y demás comités designados por la Asamblea General, de la Junta de Vigilancia y del Revisor Fiscal, en los términos establecidos en el estatuto.
14. Contar con canales adecuados y ágiles para ejercer sus derechos y con la posibilidad de obtener reparación efectiva por la violación de los mismos.

ARTICULO 78. Deberes de los asociados

Además de los deberes consagrados en la ley y en el estatuto, en relación con el gobierno corporativo los asociados de CREDISERVIR tienen los siguientes con la Cooperativa:

1. No realizar con CREDISERVIR, con sus órganos de administración y vigilancia, ni con los trabajadores, actos que tiendan a perjudicar a la Cooperativa, a los demás asociados o a terceros.
2. Abstenerse de utilizar mecanismos ilegales o no autorizados para obtener ventajas injustas en sus relaciones con la Cooperativa.
3. No emitir comentarios o juicios en público que puedan afectar la reputación o el funcionamiento de la Cooperativa.
4. Abstenerse de utilizar indebidamente información de la Cooperativa
5. Conocer el contenido del presente código

ARTICULO 79. Tratamiento equitativo a los asociados

Además de las consagraciones legales y estatutarias que consagran un tratamiento equitativo a los asociados relacionadas con el derecho a elegir y ser elegidos; a tomar decisiones con base en “un asociado un voto” sin consideración a los aportes; el que ningún asociado persona natural pueda tener más del diez por ciento (10%) de los aportes sociales y ninguna persona jurídica asociada más del cincuenta por ciento (50%) y la posibilidad que el quince por ciento (15%) mínimo de los asociados soliciten al Consejo de Administración la convocatoria a Asamblea General; para garantizar el debido tratamiento a los asociados, los administradores de CREDISERVIR en sus relaciones con los asociados, tendrán en cuenta en especial las siguientes prácticas:

1. Trato equitativo a todos los asociados, reconociendo y respetando sus derechos y garantizando su libre ejercicio en las mismas condiciones que los demás. Los tratamientos diferenciales solo se admitirán en la medida que exista justificación objetiva y razonable que garantice el principio de igualdad.
2. Facilitar a todos los asociados el acceso a los servicios prestados por la Cooperativa, en las condiciones que establezcan los reglamentos.
3. Relaciones con todos los asociados basadas en el respeto y acatamiento a la ley, al estatuto y a los reglamentos.

4. Respuesta oportuna, veraz, clara y suficiente a las peticiones, quejas o reclamos de cualquier asociado.
5. Efectuar la convocatoria a Asamblea General con la debida anticipación y en todo caso no inferior a la establecida en el estatuto, informando fecha, hora, lugar, orden del día en que se realizará la reunión y los asuntos que van a someterse a decisión.
6. Propiciar la participación de los delegados de los asociados en las asambleas generales y facilitarles la comprensión de los temas que en ellas se traten.
7. Suministrar a los asociados y delegados en forma oportuna la información necesaria para la toma de decisiones.

ARTICULO 80. Información a los asociados y delegados para la toma de decisiones

Los asociados y los delegados contarán con la información oportuna, adecuada y suficiente, de conformidad con lo establecido en el estatuto y el presente código. Los asociados para elegir a los delegados y éstos para participar y tomar decisiones en la Asamblea General.

En la convocatoria a la Asamblea General, el temario a tratar será claro y detallado, de manera que los delegados asistentes tengan con la debida anticipación pleno conocimiento sobre los asuntos que van a ser sometidos a su consideración, evitando los temas varios que no permitan la identificación de su contenido. Cuando la Asamblea General deba considerar reformas del estatuto o del presente código, se remitirá el correspondiente proyecto a los delegados.

CAPITULO II CON TRABAJADORES

ARTICULO 81. Vinculación

CREDISERVIR contará generalmente para el desarrollo de sus actividades, con trabajadores vinculados directamente mediante contrato de trabajo en cualquiera de las modalidades previstas en el Código Sustantivo del Trabajo.

La vinculación de trabajadores se hace para llenar vacantes de cargos ya existentes o de nuevos cargos, los cuales deberán estar previstos en la planta de personal aprobada por el Consejo de Administración.

ARTICULO 82. Políticas generales de selección de personal

La administración del talento humano en CREDISERVIR está a cargo de un área que depende de la Subgerencia Administrativa, que atiende la selección de los trabajadores que se contraten, de tal forma que los candidatos seleccionados sean los de mayores competencias y aptitudes y perfiles que respondan a los requerimientos del cargo, el cual deberá estar previsto en la planta de personal aprobada por el Consejo de Administración.

Todo proceso de selección de personal de CREDISERVIR se rige por las siguientes reglas:

1. El personal interno se constituye en la primera opción para el cubrimiento de vacantes por ascenso, siempre y cuando cumpla con el perfil definido para cada cargo. En caso contrario se acudirá a candidatos externos.
2. No se debe contratar trabajadores unidos por vínculos familiares hasta el cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil, o que sean cónyuges o compañeros permanentes entre sí o con los miembros del Consejo de Administración, principales y suplentes, la Junta de Vigilancia, el Revisor Fiscal y la Gerencia General.
3. Toda persona que desee trabajar para CREDISERVIR deberá pasar por el proceso de selección definido por ella. Este proceso se dará a conocer a los interesados que cumplan con los requisitos y objetivos mínimos para el respectivo cargo.
4. El área encargada de la selección de personal, debe asesorarse del jefe del área que requiera los servicios del nuevo trabajador.
5. Los procesos de selección serán realizados por personal idóneo del área. En caso de utilizarse proveedores externos para la realización de dichos procesos, se llevarán a cabo controles por parte del área responsable.
6. Toda persona que participe en un proceso de selección, que no resulte elegida, recibirá una respuesta telefónicamente de manera respetuosa y oportuna.
7. CREDISERVIR, no se verá obligada a dar explicaciones de los motivos de no selección de los aspirantes, aún cuando ellos sean referenciados por trabajadores o asociados. Esta información hace parte de la reserva del área de selección. En caso de convocatoria interna a nivel administrativo se dará retroalimentación del proceso siempre y cuando la persona lo solicite.
8. Cualquier empresa o persona natural podrá proveer servicios de selección a la Cooperativa siempre y cuando no posea ningún vínculo familiar o personal con trabajadores de ésta.

ARTICULO 83. Política en las relaciones laborales

En las relaciones laborales en CREDISERVIR se tendrán en cuenta por los administradores las siguientes reglas que permitirán el objetivo de atraer, desarrollar y retener a los trabajadores, dentro de un adecuado clima laboral:

1. Respeto a la dignidad de la persona humana y los derechos que le son inherentes.
2. Reconocimiento de una adecuada remuneración.
3. Rechazo al trabajo infantil, al trabajo forzoso y a cualquier forma de discriminación en las relaciones de trabajo por razones tales como raza, religión, género, orientación sexual, edad, ideología política o cualquier otro criterio que vulnere los derechos fundamentales de las personas.
4. Establecer un entorno laboral seguro y saludable y tomar las medidas necesarias para detectar, evitar o responder a situaciones que afecten la salud y la seguridad de los trabajadores.
5. Garantizar trato justo a los trabajadores.
6. Procurar el desarrollo personal de los trabajadores.
7. Regular las relaciones de trabajo de conformidad con la legislación laboral, el reglamento interno de trabajo y lo pactado en los respectivos contratos.
8. Desarrollar programas de bienestar, cultura, recreación y deporte para los trabajadores, algunos de los cuales podrán extenderse a su grupo familiar directo.

9. Respeto al debido proceso en la aplicación de la disciplina.
10. El modelo de gestión humana en CREDISERVIR proporciona a los líderes de proceso un papel principal en la administración y dirección de las personas.
11. La primera responsabilidad de todo líder de proceso es el conocimiento adecuado de sus dependientes, en todo momento de la relación laboral.
12. Los trabajadores, con su compromiso y desempeño, son los gestores de su desarrollo profesional.

ARTICULO 84. Política de seguridad y salud en el trabajo

CREDISERVIR tiene establecida por escrito una Política de Seguridad y Salud en el Trabajo que define el compromiso de la alta dirección de la Cooperativa y que compromete a toda la organización en la protección de la seguridad y salud física, mental y social de sus trabajadores y contratistas; en destinar los recursos humanos, técnicos y financieros necesarios para la implementación y mejora continua del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo; en implementar todas las actividades necesarias para la gestión de los riesgos laborales, la promoción de la salud, la prevención de los accidentes y las enfermedades laborales y en el cumplimiento de la normatividad nacional vigente en materia de riesgos laborales.

CAPITULO III CON LOS PROVEEDORES

ARTICULO 85. Criterios de selección de proveedores de bienes y servicios

CREDISERVIR cuenta con un Reglamento de Compras de obligatorio acatamiento por todos los estamentos y trabajadores encargados de la contratación de servicios o adquisición de productos y con un registro de proveedores para calificar y clasificar a los distintos proveedores de bienes y servicios, cuya selección se hace teniendo en cuenta sus condiciones empresariales, capacidad técnica, operativa y financiera, buenas prácticas empresariales, precio, oportunidad, trayectoria en el mercado, calidad, experiencia y garantía de los bienes y servicios ofrecidos; parámetros que son evaluados de acuerdo con las exigencias del Sistema de Gestión de Calidad de la Cooperativa, aplicando los correspondientes formatos establecidos en éste y los requerimientos del reglamento de compras, que entre otros criterios señala los siguientes:

1. Toda adquisición de bienes o prestación de servicios deberá estar debidamente documentada mediante contrato, oferta comercial, factura u orden de compra, de conformidad con las políticas establecidas por la Cooperativa para cada caso.
2. Prohibición de contratar con proveedores que no se encuentren inscritos en el registro. Lo anterior, sin perjuicio de aquellas contrataciones que por su especialidad deban ser realizadas con proveedores no inscritos.
3. No podrán formar parte del registro de proveedores aquellas personas cuyos recursos presenten un origen desconocido o que no cumplan con todos los requerimientos de conocimiento establecidos en el Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT).
4. Que el objeto social de la organización o actividad de la persona natural, concuerde con el servicio requerido, salvo si es un contrato de arrendamiento de bien inmueble.

5. Que la organización y/o persona natural tenga como mínimo seis (6) meses de existencia legal o ejercicio de la actividad y de normal y constante funcionamiento o presencia en el mercado.
6. Si es requerido, la total y correcta radicación de los documentos de carácter especial solicitados.
7. Concepto positivo sobre el estudio a los documentos de carácter especial radicados.
8. El cumplimiento de disposiciones y requisitos tributarios
9. Todos los demás que disponga CREDISERVIR para la correcta relación comercial.

PARAGRAFO: Bajo igualdad de condiciones, el criterio que se aplica para la selección de un proveedor, es el de la mejor alternativa de acuerdo negociado.

ARTICULO 86. Impedimento para ser proveedores

No pueden ser proveedores de CREDISERVIR, por sí o por interpuesta persona, los miembros del Consejo de Administración, de la Junta de Vigilancia y de los Comités, el Gerente General y sus suplentes, el personal ejecutivo y los trabajadores de la Cooperativa; tampoco sus cónyuges o compañeros permanentes; sus parientes dentro del cuarto (4º) grado de consanguinidad, segundo (2º) de afinidad o único civil; las sociedades en las cuales todas las anteriores personas sean socios.

Tampoco pueden ser proveedores las siguientes personas naturales o jurídicas:

1. Quienes estén reportadas en las Centrales de Riesgo como deudores morosos o se encuentren vinculadas en listas restrictivas.
2. Quienes hayan dado lugar a la resolución de un contrato por incumplimiento de su parte.
3. A quienes se les haya hecho efectiva la póliza de responsabilidad civil por incumplimiento contractual.
4. A quienes se les haya decretado la caducidad administrativa en contratos con el Estado.
5. Quiénes hayan cometido fraudes contra entidades crediticias.
6. Quienes tengan procesos penales pendientes o hayan sido condenados a pena privativa de la libertad.
7. Quienes se hayan vinculado contractualmente con CREDISERVIR y hayan cumplido tardíamente o en forma defectuosa sus obligaciones.

ARTICULO 87. Reglas en selección y relaciones con los proveedores

En las relaciones con los proveedores los administradores tendrán en cuenta las siguientes reglas:

1. Deberán ser serias, claras, confiables, duraderas y de mutuo beneficio, con base en adecuados mecanismos de información que permitan el conocimiento integral de los proveedores.
2. Cumplimiento de las obligaciones contractuales con los proveedores en la forma estipulada.
3. Aplicación del derecho privado a las relaciones con los proveedores, bien se trate de normas civiles o comerciales, según la naturaleza de los contratos.

4. Se tendrá en cuenta para efectos de la selección al proveedor que tenga establecidos instrumentos que garanticen o promuevan la ética empresarial; la competencia leal; el respeto a los derechos humanos, a los derechos laborales; el respeto a la propiedad intelectual y el cuidado del medio ambiente.

CAPITULO IV CON AUTORIDADES GUBERNAMENTALES

ARTICULO 88. Relaciones con autoridades

Los miembros del Consejo de Administración el Gerente General, los suplentes de éste y el personal ejecutivo de CREDISERVIR deberán atender las observaciones, recomendaciones o instrucciones impartidas por las entidades de regulación, supervisión y control, señaladas en este código, manteniendo una relación de permanente cooperación con ellas y brindar la información suficiente y oportuna que soliciten.

ARTICULO 89. Reglas en relaciones con el Estado

Los directivos, el personal ejecutivos y de todo nivel de CREDISERVIR, deberán seguir las siguientes reglas en las relaciones de la Cooperativa con el Estado y sus autoridades legítimamente constituidas:

1. Acato y cumplimiento de las disposiciones legales
2. Respeto y apoyo a las instituciones y autoridades
3. Cumplimiento en el pago de los impuestos y demás gravámenes y contribuciones nacionales y municipales establecidas por la ley a cargo de la Cooperativa.
4. Rechazo y denuncia de actos de corrupción.
5. Respeto de los derechos de autor en todas sus modalidades, en especial en la utilización de software debidamente licenciado.
6. Manejo de las relaciones con el ente gubernamental de supervisión y demás autoridades, dentro del marco de la ley y bajo estrictas normas éticas.

CAPITULO V CON LOS DEMÁS GRUPOS DE INTERÉS

ARTICULO 90. Acreedores

En las relaciones con los acreedores los administradores tendrán en cuenta las siguientes reglas:

1. Relaciones basadas en el respeto y la confianza
2. Las relaciones deben ser regidas por las leyes comerciales y/o del sector financiero vigentes del país.
3. El nivel de endeudamiento será el necesario para el desarrollo de las actividades de la entidad, de forma tal que no sobrepasen los límites establecidos financieramente.
4. Negociaciones transparentes y trato justo
5. Pago oportuno de las obligaciones
6. En lo pertinente se aplicará lo dispuesto para los proveedores en el Capítulo III de este mismo Título.

ARTICULO 91. Competidores

Frente a los competidores de las actividades de la Cooperativa, los administradores de CREDISERVIR, deben obrar con lealtad, transparencia y buena fe y evitar incurrir en prácticas restrictivas de la libre competencia definidas en el Código de Comercio.

ARTICULO 92. Sector Cooperativo

Los administradores de CREDISERVIR, en desarrollo del principio de integración cooperativa, mantendrán las más cordiales y estrechas relaciones con entidades del Sector Cooperativo y demás de la Economía Solidaria y procurarán que la Cooperativa esté afiliada a organismos cooperativos de integración o que presten servicios financieros, asegurador u otros económicos especializados que requiera CREDISERVIR o los asociados, en desarrollo del cumplimiento del objeto social.

ARTICULO 93. Comunidad en general

Es compromiso de los administradores de CREDISERVIR, en desarrollo de la política de responsabilidad hacia la comunidad de influencia donde se encuentren ubicadas sus sucursales y agencias, ejecutar programas y servicios con calidad, que contribuyan al desarrollo sostenible, a la paz y a la preservación del medio ambiente.

CAPITULO VI

ADMINISTRACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

ARTICULO 94. Mecanismos de solución de controversias con los asociados

Para resolver las diferencias o controversias que surjan entre la Cooperativa y sus asociados o entre éstos por causa o con ocasión de las actividades propias de la misma y siempre que versen sobre derechos transigibles y no sean de materia disciplinaria, CREDISERVIR tiene establecido en el estatuto inicialmente resolverlos por la vía directa y si ello no fuere posible someterlos al procedimiento de conciliación ante un centro de conciliación legalmente autorizado, previendo que si la conciliación no prospera las partes puedan convenir el arbitramento o acudir a la justicia ordinaria.

ARTICULO 95. Mecanismos de solución de controversias con terceros

Cuando la controversia sea entre CREDISERVIR y contratistas, proveedores u otros terceros, ésta se resolverá conforme se establezca en los respectivos contratos y si no existiere cláusula contractual para la solución de conflictos, la Cooperativa buscará proponer el arreglo directo y en su defecto o si éste fracasa, procurará buscar la conciliación ante los centros de conciliación autorizados siguiendo el procedimiento consagrado en las disposiciones legales. Si la conciliación no prospera o fuere parcial, las partes quedan en libertad de convenir el arbitramento o acudir a la justicia ordinaria.

ARTICULO 96. Mecanismos de solución de controversias con trabajadores

Como mecanismo de prevención, atención y resolución de controversias surgidas entre los trabajadores y entre estos y los directivos o personal ejecutivo y para garantizar la sana convivencia a su interior, CREDISERVIR cuenta con un Comité de Convivencia Laboral, cuyas funciones y el procedimiento para su intervención, se encuentran consagradas en el Reglamento Interno de Trabajo de conformidad con las disposiciones legales.

En caso de conflictos entre la Cooperativa y sus trabajadores, si no se resolvieren directamente, se procurará la conciliación laboral ante las dependencias competentes y en lo que no logre ésta, se acudirá a la justicia ordinaria laboral.

TITULO QUINTO TRANSPARENCIA, FLUIDEZ E INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN

CAPITULO I PRINCIPIOS Y MECANISMOS DE REVELACIÓN DE LA INFORMACIÓN

ARTICULO 97. Principios que determinan la información

La información generada por CREDISERVIR y destinada a sus diferentes grupos de interés se rige por los principios de precisión, regularidad, transparencia y oportunidad, siendo compromiso de los administradores de la Cooperativa revelar información material respaldada en hechos y resultados y no aquella que pueda poner en peligro su posición competitiva

ARTICULO 98. Mecanismos de revelación de información y forma de entrega

Para revelar la información CREDISERVIR cuenta especialmente con los siguientes medios de comunicación: 1. Página web; 2. Publicaciones impresas como Boletines de prensa o Boletín Manos Solidarias; 3. Carteles en lugares visibles de las oficinas de CREDISERVIR; 4. Redes Sociales; 5. Mailing y 6. Programas radiales: Nuestras Comunidades Rurales.

La información se entregará mediante escritos enviados por correo físico o electrónico o por medios magnéticos, sin perjuicio de la información que se pondrá a disposición en la página Web corporativa www.crediservir.coop para que los asociados y demás grupos de interés estén oportuna y permanentemente informados.

ARTICULO 99. Programa de gestión documental

De conformidad con las disposiciones legales, CREDISERVIR implementa un programa de gestión documental, el cual garantizará la adecuada producción, recepción, distribución, organización, conservación, recuperación y consulta oportuna de los documentos de archivo, facilitando tanto la toma de decisiones, como el acceso y disponibilidad de la información, para la consulta por parte de las entidades gubernamentales y demás grupos de interés.

CAPITULO II CLASIFICACIÓN, REVELACIÓN Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN

ARTICULO 100. CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Teniendo en cuenta la restricción en su manejo, la información en CREDISERVIR es general y reservada.

La información general es de uso público y a ella pueden acceder los asociados y cualquier persona de los grupos de interés.

La información reservada, es la que conlleva riesgo para la Cooperativa o involucra estrategias de negociación o competitividad de ésta, o puede afectar sus derechos o asuntos confidenciales, los de los asociados o de terceros. A esta información solo pueden acceder los miembros del Consejo de Administración, el Gerente General, los suplentes de éste y el personal ejecutivo de CREDISERVIR, en cuanto se refiera a la información que les es propia o les compete, o que se les debe suministrar conforme a la ley y al estatuto.

ARTICULO 101. Manejo de la información reservada

Para evitar la divulgación o mal uso de la información reservada, los miembros del Consejo de Administración, de los Comités de Apoyo y de la Junta de Vigilancia, Gerente General, Revisor Fiscal, asesores externos y el personal ejecutivo de CREDISERVIR, deben observar las siguientes reglas:

1. Mantendrán la debida reserva y protegerán en todo momento los documentos de trabajo y la información reservada que esté a su cuidado o tengan acceso.
2. Solo solicitarán aquella información estrictamente necesaria para el asunto que se requiera o deba tratarse y atendiendo el conducto regular para su solicitud.
3. No deben comentar temas relacionados con las actividades o negocios de la Cooperativa, con personas ajenas a ésta, incluyendo a amigos y parientes.
4. Los proyectos de la Cooperativa, especialmente aquellos que incluyan información reservada, no se deberán tratar en lugares donde haya terceros.
5. Al transmitir información, los administradores deberán utilizar medios de comunicación que cuenten con los sistemas de seguridad requeridos y velar porque los trabajadores también lo apliquen.
6. Las contraseñas o claves de acceso de equipos deben ser confidenciales y no serán divulgadas a terceros. Los sistemas y equipos de cómputo de los directivos y el personal ejecutivo con los que desarrollen labores o traten asuntos de la Cooperativa, deberán estar protegidos con contraseñas que impidan a las personas no autorizadas el acceso a la información.
7. Los negocios que involucren información reservada, y que se realicen en las oficinas de la Cooperativa, se deberán tratar fuera del alcance del personal no involucrado en la operación.
8. Los asesores externos contratados por la Cooperativa se deberán tratar como externos, y se mantendrán al margen de los proyectos internos, a menos que la consultoría esté relacionada con ese proyecto, salvo las excepciones que autorice el Consejo de Administración y la Gerencia General.
9. Los visitantes deberán esperar en las áreas dispuestas especialmente para ello, y no se les permitirá el acceso a oficinas, archivos, áreas de trabajo, áreas de copiado o

instalaciones de cómputo de la Cooperativa, a menos que dicha visita esté supervisada.

10. En las áreas de trabajo y otras instalaciones de la Cooperativa no se deberá dejar expuesta información relacionada con proyectos de negocios de ésta.
11. Para el manejo de la información reservada se establecerán acuerdos de confidencialidad o se incluirá cláusula en tal sentido en los correspondientes contratos tanto laborales, civiles, comerciales o de cualquier índole, señalando la prohibición de uso o divulgación de los documentos e información suministrados por la Cooperativa o que se conozca de ésta con ocasión de la relación contractual. Igualmente los miembros del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Comité de Apelaciones y demás comités y el Gerente General deberán firmar un acuerdo de confidencial.

ARTICULO 102. Revelación de información financiera

1. **Estados financieros:** CREDISERVIR prepara y presenta la información sobre su situación financiera, de conformidad con las prescripciones legales y con los principios de contabilidad generalmente aceptados. Los estados financieros deberán incluir cuando menos los componentes establecidos en las normas de información financiera vigentes y aplicables a la Cooperativa (Estado de situación financiera, Estado de Resultados, Estado de Flujo de Efectivo y Estado de Cambios en el Patrimonio).

El Gerente General presenta, aparte de los estados financieros, un análisis que describe y explica las características principales de la situación financiera de la Cooperativa, así como las incertidumbres más importantes a las que se enfrenta. Este informe puede incluir un examen de: a) los principales factores e influencias que han determinado el rendimiento financiero, incluyendo los cambios en el entorno en que opera la Cooperativa, la respuesta que ésta ha dado a tales cambios y su efecto, así como la política de inversiones que sigue para mantener y mejorar el mismo; b) las fuentes de financiación de la Cooperativa, así como su objetivo respecto al coeficiente de deudas sobre patrimonio neto; y c) los recursos de la Cooperativa cuyo valor no quede reflejado en el balance que se ha confeccionado de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

2. **Destinatarios de la información financiera:** Serán destinatarios de la información financiera los delegados a la Asamblea General, los miembros del Consejo de Administración, el Revisor Fiscal y Auditores de la Cooperativa. Igualmente se revelará esta información a los grupos de interés para los que se considere relevante, necesario u obligatorio, de acuerdo al grado de relación con la Cooperativa o conforme lo establezcan las disposiciones legales.
3. **Publicidad:** Una vez sean aprobados por la Asamblea General los estados financieros de fin de ejercicio, sus correspondientes notas, el dictamen del Revisor Fiscal y los informes de gestión de la administración, estarán disponibles en la página web de CREDISERVIR.

ARTICULO 103. Revelación de información no financiera

CREDISERVIR revelará información, cuando menos sobre los siguientes asuntos:

1. Misión, visión y objetivos de la Cooperativa
2. Los grandes propósitos organizacionales
3. Cambios en la razón social o en la imagen corporativa
4. Información sobre el nombre de los miembros que integran el Consejo de Administración, la Junta de Vigilancia, el Comité de Apelaciones, la Revisoría Fiscal, el Gerente General y los representantes legales suplentes.
5. Información eventual no financiera tal como: nombramientos y remoción de Gerente General, Suplentes de éste, Subgerentes y Directores de Oficina o procesos de reorganización empresarial.
6. Los logros sociales de CREDISERVIR durante cada ejercicio anual.

ARTICULO 104. Información a delegados previa a la asamblea general

Los delegados convocados a la Asamblea General, pueden hacer efectivo el derecho de inspección mediante el examen de los documentos, balances, informes y demás estados financieros, así como los informes que se presentarán a consideración de ella, dentro de los quince (15) días hábiles anteriores a la fecha de celebración de la Asamblea, información que se deja a su disposición para que pueda ser consultada en las oficinas de CREDISERVIR.

ARTICULO 105. Revelación de información a la autoridad de supervisión

CREDISERVIR presentará oportunamente a la Superintendencia de la Economía Solidaria la información requerida para dar cumplimiento a los reportes a que está obligada en los términos que establecen las disposiciones legales, las circulares instructivas o la información complementaria solicitada por dicho ente de supervisión.

La información reportada a la citada Superintendencia reposará en sus archivos públicos y podrá ser accedida, salvo la información que esté sometida a reserva, por todos los grupos de interés directamente de manera personal o por vía electrónica, de acuerdo a los mecanismos establecidos por dicho ente de supervisión para permitir el acceso del público a tal información.

ARTICULO 106. Informe anual de buen gobierno corporativo

El Consejo de Administración dispondrá la preparación de un informe sobre gestión de buen gobierno de cuyo contenido será responsable este mismo órgano, previo informe de los comités o comisiones vinculados o relacionados, que deberá presentarse anualmente, junto con el informe de gestión y demás documentos de cierre de ejercicio, pero, preferiblemente, presentándolo de forma independiente.

El informe anual sobre buen gobierno debe ser comunicado como hecho relevante e incorporado a la página web de la Cooperativa.

ARTICULO 107. Tratamiento de datos personales

CREDISERVIR, como responsable del tratamiento de datos personales, cuenta con los mecanismos para dar cumplimiento a la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y demás normas

que la reglamenten, adicionen o modifiquen, garantizando el derecho que tienen los titulares de la información, a conocer, actualizar, rectificar, suprimir y revocar la autorización para el tratamiento de sus datos personales. Para ello ha desarrollado la Política de Tratamiento de Datos Personales y comunicado su existencia mediante un Aviso de Privacidad publicado en su página web, indicando las finalidades del uso de dicha información y la forma en que pueden ejercer su derecho de Habeas Data.

CAPITULO III

ATENCIÓN DE FELICITACIONES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (FPQRS)

ARTICULO 108. Procedimiento para la atención de FPQRS

Considerando que los asociados, proveedores y demás grupos de interés, deben contar con mecanismos que les permitan presentar felicitaciones, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (FPQRS), CREDISERVIR tiene implementado un procedimiento ágil con responsables, canales y formatos establecidos que busca la atención de las FPQRS en el menor tiempo posible.

En todo caso, se garantizará una atención diligente y efectiva a cada felicitación, petición, queja, reclamo o sugerencia, identificando las causas de inconformidad cuando ésta se manifieste por quien presenta una queja o reclamo, con el fin de adoptar los correctivos necesarios.

Los directivos y el personal ejecutivo velarán porque la respuesta a las FPQRS sea veraz, completa, oportuna y dentro de los términos que establece el procedimiento, los reglamentos o las disposiciones legales.

ARTICULO 109. Peticiones, quejas o reclamos ante órganos de administración y control

Sin perjuicio de lo establecido en el artículo anterior, la Junta de Vigilancia, de conformidad con la ley y el estatuto, conoce de los reclamos que presenten los asociados en relación con la prestación de los servicios, conforme al procedimiento que para el efecto dicho órgano tiene establecido en su reglamento de funcionamiento.

Igualmente, de conformidad con las instrucciones del ente de supervisión, la Junta de Vigilancia hace seguimiento semestral a las quejas presentadas por los asociados, ante el Consejo de Administración o ante el Representante Legal, con el fin de verificar la atención de las mismas. Cuando se encuentren temas recurrentes o que la atención no ha sido oportuna, la Junta de Vigilancia investiga los motivos que ocasionan estas situaciones, presenta sus recomendaciones y solicita la aplicación de los correctivos a que haya lugar. Cuando las quejas no han sido atendidas, se procede del mismo modo, solicitando adicionalmente la atención de las mismas en forma inmediata.

El Consejo de Administración, la Gerencia General, la Junta de Vigilancia y el Revisor Fiscal, pueden atender peticiones, quejas o reclamos, cuando éstas no han sido atendidas en las instancias previstas en el procedimiento establecido o el peticionario, quejoso o reclamante considera que no han sido resueltas satisfactoriamente.

En todo caso, los derechos de petición que se presenten con fundamento en disposiciones constitucionales y legales deberán tener respuesta por el Gerente General o por quien este delegue en el término establecido por las citadas disposiciones.

ARTICULO 110. Quejas y reclamos relacionados con el código de buen gobierno

Los asociados, trabajadores y demás grupos de interés podrán presentar directamente ante el Consejo de Administración o por medio de la Junta de Vigilancia, quejas o reclamos relacionados con la aplicación y el adecuado cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente código, quienes les darán el trámite correspondiente y oportuno.

ARTICULO 111. Canales de atención de FPQRS

Los siguientes son los canales que tiene establecidos CREDISERVIR para la atención de felicitaciones, peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias:

1. Directamente en sucursales y agencias (verbal, escrita o telefónicamente)
2. Página web: www.Crediservir.com link Contáctenos
3. Chat en línea
4. Portal transaccional
5. Buzón de sugerencias
6. Correo electrónico: notificaciones@Crediservir.com
7. Redes Sociales: Facebook (Crediservircoop), Twitter (@Crediservircoop)
8. Call Center No. 5694444

TITULO SEXTO RESPONSABILIDAD SOCIAL

CAPITULO I CONCEPTO Y FUNDAMENTOS

ARTICULO 112. CONCEPTO

De las varias definiciones de Responsabilidad Social que existen, CREDISERVIR acoge la siguiente establecida en la Norma Internacional ISO 26000:2010 aprobada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO por sus siglas en inglés) y publicada en noviembre de 2010:

“Responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que: Contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas; cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones”.

ARTICULO 113. Fundamentos de la responsabilidad social en CREDISERVIR

Por su naturaleza cooperativa, CREDISERVIR es una organización socialmente responsable, basada en valores éticos y principios propios, que concilian la eficacia empresarial con los intereses de sus asociados y de los demás grupos con los que se relaciona, con el desarrollo sustentable de la comunidad y con la preservación del medio ambiente.

Para que la Cooperativa pueda cumplir con el compromiso voluntario que asume de manejar sus negocios de manera responsable, además de las reglas que deben guiar las relaciones de los directivos y personal ejecutivo con los grupos de interés, consagradas en el presente código, tendrá unas políticas que se constituirán en directrices para su actuación en este campo.

CAPITULO II POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

ARTICULO 114. Adopción de políticas

CREDISERVIR adoptará las siguientes políticas relacionadas con el medio ambiente, con la propiedad intelectual, con la proscripción del soborno y la corrupción, con el gobierno electrónico y la inversión social, las cuales son de observancia para los directivos, el personal ejecutivo y demás trabajadores, vinculando los proveedores y contratistas a ellas en los respectivos contratos cuando sea pertinente.

ARTICULO 115. Política ambiental

CREDISERVIR generará estrategias y programas que garanticen la protección del medio ambiente y la salud, mediante la prevención, mitigación y compensación de los impactos ambientales que se generan con la operación diaria de la Cooperativa. A partir del uso responsable y óptimo de los recursos naturales y energía; minimización en la generación de residuos; fomento y adopción de tecnologías limpias. La Cooperativa verificará que los proveedores tengan y apliquen políticas y buenas prácticas ambientales que garanticen el cumplimiento de los anteriores estándares.

En la implementación de esta política, se tendrán en cuenta los siguientes parámetros:

1. **Trabajo de Planeación:** La Cooperativa deberá conocer la normatividad ambiental que le sea aplicable e incorporará dentro de su plan estratégico o ejercicio de planeación, programas de evaluación, control y mejoramiento ambiental que permitan dar cumplimiento a las disposiciones legales y cuando le sea posible, desarrollar proyectos que vayan más allá de la exigencia normativa.
2. **Trabajo de Prevención:** CREDISERVIR prevendrá la contaminación, a través del uso de tecnologías limpias, un manejo adecuado de los residuos y un control ambiental apropiado de las operaciones.
3. **Manejo de Residuos:** CREDISERVIR desarrollará sistemas eficientes de identificación, separación, recolección, almacenamiento, transporte, y disposición de residuos peligrosos y no peligrosos generados por la Cooperativa.
4. **Uso eficiente de los recursos:** La Cooperativa deberá desarrollar, diseñar, operar instalaciones, realizar actividades y proveer productos y servicios considerando el

consumo y uso eficiente de agua, energía y otros insumos, el uso sostenible de los recursos renovables, y la minimización de los impactos ambientales adversos.

5. **Educación y promoción:** CREDISERVIR adoptará mecanismos para enseñar y promover la gestión ambiental, el uso adecuado de los recursos, el desarrollo sostenible y las tecnologías limpias entre los grupos de interés.

ARTICULO 116. Política de protección de la propiedad intelectual

CREDISERVIR protegerá los derechos de propiedad intelectual propios y los de terceros. Para lo anterior se adoptarán los siguientes mecanismos:

1. Reglamentar internamente el uso de la copia, su distribución y demás acciones sobre los productos propios y ajenos protegidos con derechos de propiedad intelectual, (como software, música ambiental, fotocopias, marcas, patentes, etc.), para evitar las infracciones intencionales o por equivocación de estos derechos por parte de los trabajadores, y en general por parte de personal de la Cooperativa.
2. **Cumplimiento de convenciones internacionales:** Considerar la protección que en otros países se ha reconocido, a los distintos elementos de propiedad intelectual, para garantizar su protección internacional independientemente de la territorialidad de las normas, cuando ello resulte adecuado.
3. **Cláusulas contractuales:** Incluir cláusulas de protección de la propiedad intelectual, entendida ésta como los derechos de autor y la propiedad industrial, en los contratos con los trabajadores, proveedores, contratistas y demás terceros relacionados con la Cooperativa, en los que se defina claramente su titularidad y su uso adecuado con el fin de evitar problemas interpretativos futuros.
4. **Promoción:** Educar, entrenar y motivar a los trabajadores para que conozcan la importancia y las consecuencias legales de la protección de la propiedad intelectual.
5. **Rechazo al contrabando:** CREDISERVIR promoverá la protección de los derechos de propiedad intelectual entre los proveedores y contratistas, rechazando la adquisición de productos de contrabando o sin licencias.
6. **Valoración de la propiedad intelectual:** CREDISERVIR considerará sus creaciones como un activo valioso del patrimonio de la misma, de manera consistente con las normas contables.

ARTICULO 117. Políticas antisoborno y anticorrupción

CREDISERVIR adoptará los siguientes mecanismos que impidan y prevengan la aparición de fenómenos de soborno y corrupción en su interior:

1. Todas las actuaciones de los trabajadores, el personal ejecutivo y directivos de CREDISERVIR se realizarán basadas en el interés general de la Cooperativa, observando los valores de transparencia, integridad, honestidad, respeto, lealtad y buena fe.
2. La administración de la Cooperativa deberá darles publicidad a las normas éticas señaladas y advertir sobre la determinación inquebrantable de cumplirlas en el giro ordinario de sus actividades.
3. Promover la suscripción de pactos de integridad y de transparencia por parte de los proponentes en los procesos de contratación, evaluar las ofertas dando prioridad al espíritu de la norma y no a los aspectos formales y promover el control social.

4. Fomentar procesos internos claros, viables y transparentes.
5. Denunciar las conductas irregulares que se observen al interior de la Cooperativa o de los servidores públicos por actuaciones que la involucren.
6. Capacitar a los administradores, trabajadores y asociados de la Cooperativa en materia de ética ciudadana y responsabilidad social, como parte de una estrategia empresarial.
7. Apoyar decididamente la labor del Oficial de Cumplimiento, encargado de prevenir que la Cooperativa sea utilizada en operaciones de lavado de activos o de financiación del terrorismo.
8. Dar aplicación a los procedimientos existentes para conocer y dirimir los conflictos transigibles que se presenten por las actividades de la Cooperativa con los asociados y terceros.

ARTICULO 118. Política de gobierno electrónico

CREDISERVIR ha introducido el uso de tecnologías de información que garanticen que la información transmitida por medios electrónicos responda a los más altos estándares de confidencialidad, veracidad e integridad, siguiendo los siguientes lineamientos:

1. **Integridad:** Se garantizará que en todas las operaciones que se realicen por medios electrónicos se identifique a los sujetos participantes, se evite el repudio de las declaraciones que éstos realizan, se mantenga la integridad de las comunicaciones emitidas y se conserve la confidencialidad de la información.
2. **Intimidad:** Con el fin de respetar los derechos de intimidad y de protección de datos personales, se ha adoptado una política de tratamiento de datos personales para el manejo de información reservada de los asociados y terceras personas, y se ha puesto en conocimiento del público en general.
3. **Homologación:** Considerando que la utilización de mensajes de datos debe cumplir con los mismos requerimientos que la información que tiene un soporte físico, la Cooperativa ha establecido sistemas que le permiten cumplir con sus obligaciones sobre registro y archivo de la información.
4. **Capacitación:** Implementación de manuales internos que regulen la utilización de medios electrónicos.
5. **Autorregulación:** La Cooperativa ha señalado marcos regulatorios para sus relaciones con terceras personas a través de sitios web y establecerá mecanismos de control para el cumplimiento de los mismos, respetando en todo momento el derecho a la intimidad y los demás derechos de las personas.

ARTICULO 119. Política de inversión social

CREDISERVIR, en la medida de sus posibilidades económicas y financieras, en convenio con la FUNDACIÓN CREDISERVIR, desarrollará programas relacionados con las actividades definidas por la ley como meritorias, para el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades en sus zonas de influencia, promoviendo y estimulando la participación de las personas vinculadas con la Cooperativa en proyectos de interés general y que a ellos tenga acceso la comunidad.

TITULO SÉPTIMO DISPOSICIONES FINALES

CAPITULO I

SUJECIÓN, CONOCIMIENTO, CUMPLIMIENTO Y DIVULGACIÓN DEL CÓDIGO

ARTICULO 120. Sujeción, conocimiento y compromiso de cumplimiento

Estarán sujetos al estricto cumplimiento de las normas del presente Código quienes pertenezcan a CREDISERVIR como delegados a la Asamblea General; miembros del Consejo de Administración y de los Comités; Gerente General y sus suplentes; personal ejecutivo; los miembros de la Junta de Vigilancia; el Revisor Fiscal, el Oficial de Cumplimiento y los asesores externos; siendo obligación su conocimiento y el compromiso expreso de darle y velar por su estricto cumplimiento.

En los reglamentos tanto de servicios como de funcionamiento de los comités, deberá establecerse expresamente la obligación de cumplimiento del presente código.

ARTICULO 121. Inclusión de cumplimiento en contratos

En los contratos de trabajo de los administradores que se desempeñen como personal ejecutivo se deberá incluir como obligación el cumplimiento cabal de las obligaciones y prohibiciones emanadas del presente Código. Igualmente existirá una cláusula en los contratos de prestación de servicios y demás documentos que vinculen contractualmente a una persona natural con CREDISERVIR como asesor externo. Para tal fin deberán modificarse en lo pertinente los contratos que se hayan suscrito con anterioridad a la adopción de este Código y que no contemplen dicha cláusula.

ARTICULO 122. Divulgación del Código

El Gerente General, adoptarán los mecanismos necesarios para dar a conocer y capacitar a los delegados, a los miembros del Consejo de Administración, de la Junta de Vigilancia, del Comité de Apelaciones, al Revisor Fiscal y a los trabajadores, la existencia y contenido del presente Código.

El Código de Buen Gobierno estará publicado también para conocimiento de los asociados, autoridades, proveedores y público en general, en la página Web de la Cooperativa, sin perjuicio que por otros medios se haga difusión de su existencia entre los grupos de interés.

CAPITULO II

EFFECTOS POR INOBSERVANCIA DEL CÓDIGO

ARTICULO 123. Consecuencias por incumplimiento al Código de Buen Gobierno

Los directivos, el personal ejecutivo y asesores de CREDISERVIR, son responsables por el incumplimiento y transgresión a las normas del presente Código, ateniéndose a las consecuencias disciplinarias del Estatuto, del Reglamento Interno de Trabajo o contractuales que se deriven de su acción u omisión, sin perjuicio de las sanciones administrativas o de las acciones judiciales a que haya lugar.

ARTICULO 124. Sanciones y procedimiento

Efectuada la correspondiente investigación, el directivo, miembro de los Comités de Apoyo y de la Junta de Vigilancia, personal ejecutivo, Revisor Fiscal o asesor que quede incurso en faltas contra el presente Código, será acreedor a las sanciones y determinaciones que según se trate tenga establecidas el Estatuto, el Reglamento Interno de Trabajo, el contrato de trabajo o el respectivo contrato de prestación de servicios, aplicándose el procedimiento en cada documento previsto, garantizándose en todo caso el derecho a la defensa y al debido proceso.

ARTICULO 125. Responsabilidad por sanciones pecuniarias e indemnizaciones impuestas por autoridades gubernamentales

Los miembros del Consejo de Administración, de los Comités, de la Junta de Vigilancia, el Revisor Fiscal, el Gerente General, los suplentes de éste y el personal ejecutivo, deberán responder con su patrimonio por las sanciones pecuniarias que les impongan las autoridades administrativas a título personal y por las indemnizaciones que conlleven las acciones judiciales, por conductas previstas en el presente Código o por acción u omisión de sus funciones.

CAPITULO III DISPOSICIONES VARIAS

ARTICULO 126. Interpretación

El presente Código deberá interpretarse por el Consejo de Administración conforme al principio de buena fe, en forma armónica y en función de la finalidad del mismo considerado en su conjunto y teniendo en cuenta sus objetivos, valores y principios en que se fundamenta.

ARTICULO 127. Forma de llenar vacíos

Para llenar los vacíos que se encuentren en el presente Código al momento de su aplicación, se acudirá a la doctrina sobre buen gobierno corporativo, a la doctrina cooperativa y a los principios generales del derecho.

ARTICULO 128. Reformas al código

Las reformas al presente Código propuestas por el Consejo de Administración serán enviadas a los delegados con anterioridad no inferior a quince (15) días hábiles a la fecha de realización de la Asamblea General ordinaria o extraordinaria en la cual serán propuestas; cuando tales reformas sean propuestas por los asociados, igualmente se seguirá el trámite y procedimiento previsto en el estatuto para la reforma de éste.

Aprobadas las reformas por la Asamblea General, serán oportunamente divulgadas y puestas en la página web de la Cooperativa para conocimiento de los grupos de interés.

EL PRESENTE CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO FUE APROBADO INICIALMENTE POR LA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS CELEBRADA EL 08 DE MARZO DE 2009, SEGÚN CONSTA EN ACTA NO. 029 Y REFORMADO TOTALMENTE EN ASAMBLEA GENERAL EXTRAORDINARIA DE DELEGADOS DE FECHA 28 DE ABRIL DE 2019, CONFORME CONSTA EN ACTA NO. 040 Y EN CONSTANCIA DE LO CUAL FIRMAMOS PRESIDENTE Y SECRETARIO DE ESTA ASAMBLEA.

ÁLVARO GARCÍA CELIS
Presidente

ÁNGEL MIGUEL BUENO QUINTERO
Secretario

GLOSARIO

- **ACREEDOR:** Persona natural o jurídica con quien CREDISERVIR ha adquirido una deuda.
- **ADMINISTRADOR:** Persona que tiene el cargo de administrar empresas, negocios o bienes ajenos. (*Alberto Duarte French, Diccionario Jurídico*)
- **ADMINISTRAR:** Gobernar, ejercer la autoridad o el mando. - Planear, organizar, dirigir y controlar todos los recursos pertenecientes a la Cooperativa.
- **ASOCIADO:** Persona natural o jurídica afiliada a CREDISERVIR por haber cumplido los requisitos estatutarios para adquirir tal calidad.
- **BUENA FÉ:** Como principio de actuación de los administradores, es la conciencia de obrar bien, exenta de fraude y de todo otro vicio. Es obrar con intención recta y positiva.
- **CÓDIGO:** Conjunto o compilación de normas y reglas sobre cualquier materia.
- **COLABORADOR:** Persona que presta sus servicios a CREDISERVIR en calidad de trabajador temporal en misión o como trabajador independiente.
- **COMPETIDOR:** Entidad que presta servicios financieros en los lugares donde CREDISERVIR tiene establecidas sus agencias o hace presencia.
- **DILIGENCIA DE UN BUEN HOMBRE DE NEGOCIOS:** Debe entenderse como aquella diligencia que pondría un comerciante normal en sus propios negocios, lo que conlleva que las determinaciones que adopten los administradores de la Cooperativa deben ser tomadas con una particular diligencia que implica una forma de actuar propia de personas conocedoras de las técnicas de la administración.
- **FUNCIONARIO:** Para referirse a quien se desempeña como trabajador o colaborador en CREDISERVIR.
- **GOBIERNO CORPORATIVO:** “El gobierno corporativo abarca un conjunto de relaciones entre la administración de la empresa, su consejo de administración, sus accionistas y otras partes interesadas. También proporciona la estructura a través de la que se fijan los objetivos de la compañía y se determinan los medios para alcanzar esos objetivos y supervisar el desempeño”. “El gobierno corporativo procura la defensa de los intereses de los accionistas por medio de reglas, procedimientos, prácticas de negocio, cultura, entre otros aspectos. Lo hace dentro de la organización, buscando como objetivo la transparencia, objetividad y

la competitividad en la gestión administrativa”. (**Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, OCED, 2004**).

“El Gobierno Corporativo busca la transparencia, objetividad y equidad en el trato de los asociados de la organización, la gestión de los órganos de administración, y la responsabilidad frente a los asociados y terceros que puedan resultar afectados con la actividad desplegada por la organización, conforme a las normas legales y el estatuto social. La Gobernabilidad Corporativa responde a la voluntad autónoma de la persona jurídica, de establecer principios para ser más competitiva y dar garantías a todos los grupos de interés.” (**Guía Buen Gobierno, Superintendencia de la Economía Solidaria, 2013**)

- **GRUPOS DE INTERÉS:** Se considera como grupos de interés o partes interesadas, las personas naturales o las instituciones que directa o indirectamente se ven involucradas, beneficiadas o afectadas con el desarrollo de las actividades de una empresa, o inciden en ésta. También se conocen con el vocablo inglés “**Stakeholders**”.
- **HECHO RELEVANTE:** Es el hecho notorio, importante y sobresaliente. En materia de gobierno corporativo se dice que un hecho es relevante cuando influye en las decisiones que se puede tomar con base en él.
- **INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:** De acuerdo con los pronunciamientos de la Superintendencia de Industria y Comercio, la información que puede ser confidencial es toda aquella que su naturaleza permite serlo y que no entra dentro del ámbito de la naturaleza pública. La **CONFIDENCIALIDAD** ha sido definida por la [Organización Internacional de Estandarización](#) (ISO) en la norma [ISO/IEC 27002](#) como: “*garantizar que la información es accesible sólo para aquellos autorizados a tener acceso*”
- **LEALTAD:** Principio que implica la necesidad de que los administradores actúen en la forma que consulte los mejores intereses de la Cooperativa.
- **OCDE:** “Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos”. Organismo de cooperación internacional de carácter intergubernamental, en el cual Colombia fue admitida el 25 de mayo de 2018 como el país miembro número 37, cuyo objetivo es coordinar políticas económicas y sociales de los estados que lo integran. Sus Principios sobre Gobierno Corporativo publicados en 1999 y revisados en 2004, son el referente en materia de Gobierno Corporativo en países miembros y no miembros.
- **ÓRGANOS DE CONTROL:** Para referirse a la Junta de Vigilancia y al Revisor Fiscal

- **PRINCIPIOS:** Normas o ideas fundamentales que rigen el pensamiento o la conducta. Los principios se cumplen o deben seguirse como consecuencia necesaria de algo o con el fin de lograr un propósito.
- **PROVEEDOR:** Persona natural o jurídica de quien CREDISERVIR adquiere bienes o servicios.
- **RIESGO:** Es la probabilidad de un evento adverso y sus consecuencias negativas para la entidad. Posibilidad de que algo ocurra y afecte los objetivos y metas de la Cooperativa.
- **TRABAJADOR:** Persona vinculada a CREDISERVIR con contrato individual de trabajo para prestar sus servicios.
- **VALORES:** Son principios que permiten orientar el comportamiento en función de la realización como personas. Son creencias fundamentales que ayudan a preferir, apreciar y elegir unas cosas en lugar de otras, o un comportamiento en lugar de otro. Los valores también son la base para vivir en comunidad y que se relacionen unas personas con otras. Permiten regular la conducta para el bienestar colectivo y una convivencia armoniosa. (Tomado del Elvalordelosvalores.com).